



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, CENTROS EDUCATIVOS
PRIVADOS, DISTRITO DE SATIPO, AÑO 2017**

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

AUTORA:

B.R. KARINA ROJAS CAZO

ASESOR:

MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgr. Sergio O. Ortíz García

Secretario

Mgr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo se lo dedico a Dios todopoderoso, a mi abuelo Miguel Caso de la Cruz, quien con su infinito cariño y paciencia supo guiarme para ser la gran persona de hoy.

A mi padre Néstor Rojas Camargo, quien no descansa de orientarme con sus sabios consejos, para seguir estudiando y no rendirme en nada.

A mi madre Olga Cazo Mercado, que con su paciencia supo comprenderme, aconsejarme en cada etapa de mi vida y estudios para seguir adelante, seguir logrando mis objetivos.

DEDICATORIA

A Dios por ser el creador de la vida, quién es mi guía para para lograr mis éxitos.

Muchas gracias a mis padres, abuelo, hermanos y amigos quienes fueron los motivos para iniciar, desarrollar y culminar con esta tesis.

Al profesor Crysber Valdiviezo Saravia, por la orientación en la realización y termino de mi tesis, y a la Uladech por brindarme la oportunidad de lograr unos de mis objetivos.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del Sector Servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo, año 2017. El estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al Propietario: Edad, destaca el rango de “40 a 49 años” (50,0%); y predomina el género femenino (62,5%); formación académica: destaca grado “universitario” (93,8%). Respecto a la empresa: 87,5% cumplen con los aspectos de formalización; el principal beneficio de la formalización es el acceso al “Financiamiento Bancario”; la mayoría de las mypes tienen “de 21 a más trabajadores” (56,3%) y cumplen “parcialmente” los derechos laborales (87,5%). Respecto a la gestión y atención al cliente: sólo el 12,5% considera que la gestión es “buena”, “regular” y “mala”, 43,8%, respectivamente. El 56,3% de las mypes no definió su misión, visión y valores; asimismo, 62,5% no gestiona el Centro Educativo siguiendo un plan de calidad. Por otro lado, si capacitan al personal docente, pero no efectúan evaluación a su desempeño (56,3%); 68,8% si se comunica con su cliente para informar propósitos y atender problemas, en tal sentido, existe el compromiso de cumplir con su promesa de servicio (100,0%). Sin embargo, la gerencia de la mype indica en otra parte, su prioridad por “Rentabilidad” y “Posicionamiento”, 43,8% respectivamente; y “Calidad Educativa” sólo 12,5%.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Atención al Cliente, Servicio, Educación.

ABSTRACT

The objective of the present investigation has been to determine the Quality Management under the focus of Customer Service in the mypes of the Services Sector, Private Educational Centers of the district of Satipo, year 2017. The study was developed under the research methodology of the descriptive type, not experimental, transversal, correlational. A structured questionnaire of 16 questions was applied through the survey technique, obtaining as results: Regarding the Owner: Age, highlights the range of "40 to 49 years" (50.0%); and the female gender predominates (62.5%); academic training: highlights "university" degree (93.8%). Regarding the company: 87.5% comply with the aspects of formalization; the main benefit of the formalization is access to "Banking Financing"; Most of mypes have "21 to more workers" (56.3%) and "partially" fulfill labor rights (87.5%). Regarding the management and customer service: only 12.5% consider management to be "good", "fair" and "bad", 43.8%, respectively. 56.3% of the mypes did not define their mission, vision and values; likewise, 62.5% does not manage the Educational Center following a quality plan. On the other hand, if they train the teaching staff, but do not evaluate their performance (56.3%); 68.8% if you communicate with your client to inform purposes and address problems, in this sense, there is a commitment to fulfill your promise of service (100.0%). However, the management of the mype indicates elsewhere, its priority for "Profitability" and "Positioning", 43.8% respectively; and "Educational Quality" only 12.5%.

Keywords: Quality Management, Customer Service, Service, Education.

ÍNDICE GENERAL

<i>TITULO DE LA TESIS</i>	<i>i</i>
<i>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iv</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
<i>ÍNDICE GENERAL</i>	<i>vii</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>ix</i>
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	<i>x</i>
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento de la Investigación	3
1.1.1 Caracterización del Problema	3
1.1.2 Enunciado del Problema	6
1.2 Objetivos de la Investigación	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 Justificación de la Investigación	7
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	9
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	11
2.2.1 Definición de servicios	11
2.2.2 Mejora Continua	13
2.2.3 Los círculos de calidad	15
2.2.4 Ley General de Educación. Ley Nro. 28044 (2003).	16
2.2.5 Ley de Reforma Magisterial. Ley N° 29944” (2011)	18
2.2.6 Proyecto Educativo Nacional al 2021 (2006).	19
2.3 Marco Conceptual	20

<i>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</i>	29
3.1 Hipótesis General	29
3.2 Hipótesis Específicas	29
<i>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	30
4.1 Diseño de Investigación	30
4.1.1 Tipo de investigación	30
4.1.2 Nivel de investigación	30
4.2 Población y muestra	30
4.2.1 Población	30
4.2.2 Muestra	31
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.4.1 Técnicas	33
4.4.2 Instrumentos	33
4.5 Plan de análisis de datos	33
4.6 Matriz de Consistencia	34
4.7 Principios Éticos	36
<i>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	38
5.1 Resultados	38
A Perfil del Microempresario	38
B. De la Empresa:	41
C. De la Gestión de Calidad	45
5.2 Análisis de Resultados	54
<i>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	56
6.1 Conclusiones de la investigación	56
6.2 Recomendaciones	57
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	58
<i>ANEXOS</i>	61
1. Cronograma de Actividades	61
2. Presupuesto General	62
3. Instrumentos de recolección de datos	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	34
Tabla 3: Edad del propietario de la empresa.....	38
Tabla 4: Sexo del propietario.....	39
Tabla 5: Grado de instrucción del propietario.....	40
Tabla 6: ¿El centro educativo cumple con los aspectos de formalización?	41
Tabla 7: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	42
Tabla 8: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	43
Tabla 9: ¿Cumple con los derechos laborales de su plana docente?	44
Tabla 10: ¿Cuál es el nivel de calidad de la gestión?	45
Tabla 11: ¿Exhibe misión, visión y valores del centro educativo?.....	46
Tabla 12: ¿La institución se gestiona con un plan de calidad?	47
Tabla 13: ¿La infraestructura y organización facilita los servicios educativos?	48
Tabla 14: ¿Capacita al personal docente para brindar un servicio de calidad?	49
Tabla 15: ¿Realiza seguimiento al desempeño docente como aseguramiento de la calidad?	50
Tabla 16: ¿Se comunica con su cliente para informar propósitos y atender problemas?	51
Tabla 17: ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente? ..	52
Tabla 18: ¿La gestión tiene como prioridad?.....	53
Tabla 19: Cronograma de Actividades.....	61
Tabla 20: Presupuesto General.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipo de Colegio con mejor educación, preferencia por tipo de colegio	4
Figura 2: Preparación académica de los escolares egresados.....	5
Figura 3: Criterio para evaluar los servicios.....	12
Figura 4: Criterio para evaluar mejora continua	14
Figura 5: Edad del propietario de la empresa.....	38
Figura 6: Sexo del propietario.....	39
Figura 7: Grado de instrucción del propietario.....	40
Figura 8: ¿El centro educativo cumple con los aspectos de formalización?.....	41
Figura 9: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	42
Figura 10: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	43
Figura 11: ¿Cumple con los derechos laborales de su plana docente?.....	44
Figura 12: ¿Cuál es el nivel de calidad de la gestión?.....	45
Figura 13: ¿Exhibe misión, visión y valores del centro educativo?.....	46
Figura 14: ¿La institución se gestiona con un plan de calidad?.....	47
Figura 15: ¿La infraestructura y organización facilita los servicios educativos?.....	48
Figura 16: ¿Capacita al personal docente para brindar un servicio de calidad?.....	49
Figura 17: ¿Realiza seguimiento al desempeño docente como aseguramiento de la calidad?.....	50
Figura 18: ¿Se comunica con su cliente para informar propósitos y atender problemas?.....	51
Figura 19: ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?.....	52
Figura 20: ¿La gestión tiene como prioridad?.....	53

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La educación, es la preparación que deben recibir las personas y a su vez, se convierte en el vehículo que les permitirá competir en los actuales mercados nacionales e internacionales. Nuestro país es parte de la globalización, por lo tanto sus habitantes también son parte de esa internacionalización, no pueden ir de menos. Por esta razón, la educación de hoy debe ser competitiva, pero la educación que brinda el Estado aún no alcanza los estándares internacionales (...), y es el sector privado desde la pequeña, y mediana empresa que con iniciativas viene promoviendo la mejora de la calidad de la educación en el país.

Las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática -INEI, presentadas respecto al sector educación al año 2017, indican que el 68% de los peruanos se encuentra satisfecho con la educación escolar que reciben sus hijos. Pero existe un 28% presenta insatisfacción.

Ahora, la satisfacción de tener a sus hijos en colegios privados es de 76%, más que de los colegios públicos (13%).

Con estos resultados, los empresarios tienen la gran responsabilidad de alinear sus intereses en la rentabilidad con la calidad educativa que ofrecen a sus clientes, que son los padres que toman la promesa de mejor formación.

En tal sentido, nuestra investigación tuvo la misión de determinar cómo se gestiona las mypes de este sector, si existe un alto interés por la mejora continua y acciones por brindar un servicio al cliente, siempre considerando el rigor académico que exigirán a futuro los estudios superiores.

1.1 Planteamiento de la Investigación

Se plantea la presente investigación, en el sentido que la educación que se imparte en los colegios privados debe ser de calidad, como trabajo enfocado en la satisfacción el cliente a quien se brinda un servicio a cambio de una prestación económica y la cual representa una problemática porque la labor operativa recae en el nivel de preparación de los maestros de estos colegios.

Será importante el nivel de gestión de los empresarios, para exigir el cumplimiento de los objetivos educacionales que se planteen, como propósito de sus empresas para lo cual la preparación y destreza en la utilización de herramientas de gestión con enfoque en calidad no deben ser una carencia en ellos.

Existen en el distrito de Satipo, colegios privados cuyas características de diferenciación respecto a un colegio de estado solo se han enfocado en aspectos como otro tipo de uniforme, horario extendido y desarrollo de tareas en el mismo colegio, pero que carecen de infraestructura, aspecto tan importante para cumplir con los objetivos psicomotrices de los niños.

Entonces, la problemática se circunscribe a la ausencia de determinadas condiciones de calidad que se deben cumplir y que la falta de supervisión de la autoridad de educación favorece que se distorsione el objetivo de colocar a la educación en iniciativas privadas.

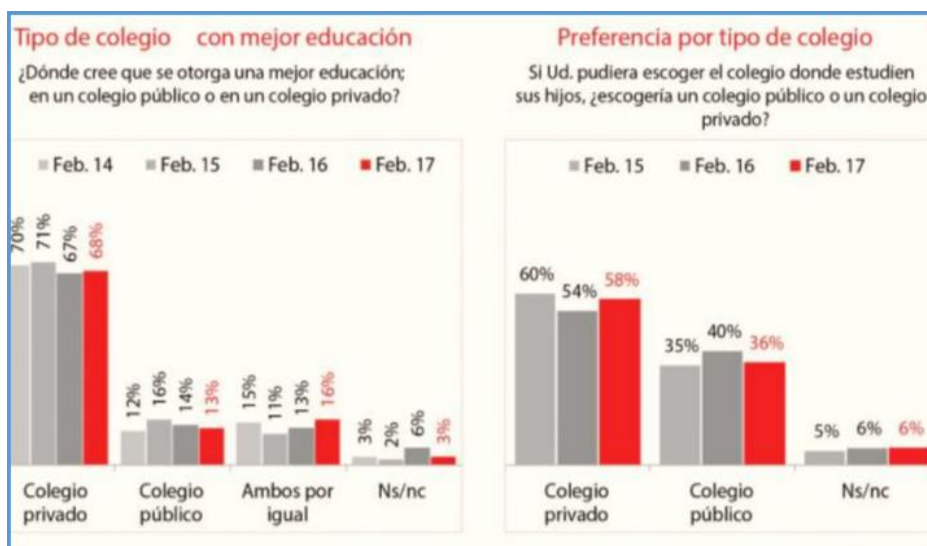
1.1.1 Caracterización del Problema

Según encuesta realizada por Pulso Perú/Datum Internacional, publicada en enero de 2017 por el Diario Gestión, nos brinda información acerca de la percepción

de los padres de familia peruana respecto a sus expectativas de la educación que se imparten en los colegios.

Una de las principales preguntas fue si *¿sus hijos estudian en colegio público o privado?*: el 62% indica que están en colegio público, mientras un 35% en colegio privado (año 2017). Analizando la información, se aprecia que los porcentajes han variado respecto a los años 2014-2017, porque el porcentaje de niños en colegios públicos bajo de 70% a 62% y al contrario, en colegios privados ascendió de 26% a 35% en el mismo periodo.

Figura 1: Tipo de colegio con mejor educación, preferencia por tipo de colegio.



Fuente: Pulso Perú/Datum Internacional

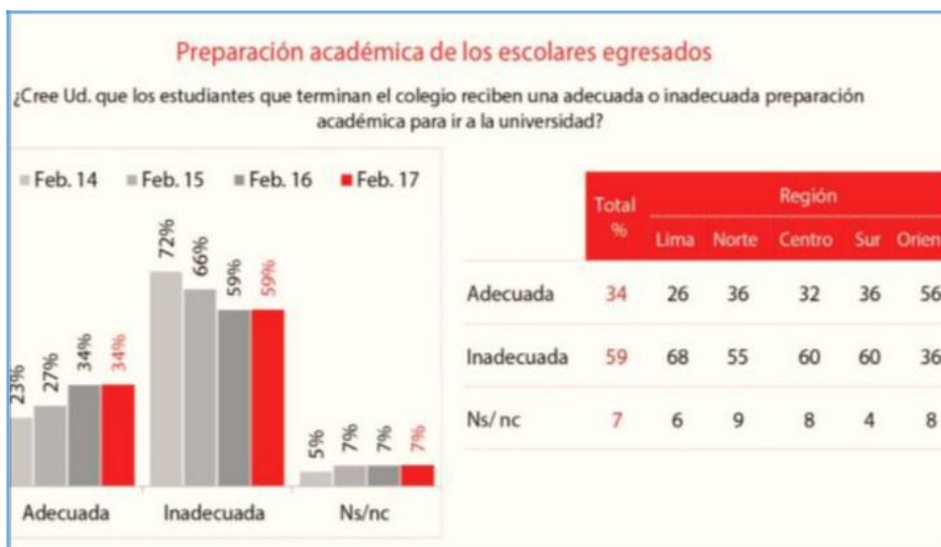
Este resultado representa el interés de los padres por brindar mejor educación a sus hijos, y confían en que son los colegios privados quienes cumplirán con esa expectativa, porque consideran que deben tener mejor preparación y obtener competencias para el futuro.

Sin embargo, en el distrito de Satipo en una investigación preliminar, las mypes aún no cuentan con las condiciones para brindar un servicio de calidad, lo cual genera una brecha la que en algunos casos son compensadas con el monto de pensiones económicas que disfraza el incumplimiento del objetivo educacional de brindar una educación de calidad y que con otros servicios cubren las carencias que obligatoriamente deber poseer.

La situación, describe la ausencia de un enfoque en atención al cliente y por consiguiente una gestión sin calidad, que no brinda el soporte necesario para mejorar el nivel de la empresa educativa.

Finalmente, el escenario genera preocupación respecto a si la preparación que reciben los niños les servirá para su educación superior; tal como se muestra en la figura 2, la percepción de confianza de los padres sigue siendo menor año a año.

Figura 2: Preparación académica de los escolares egresados



Fuente: Pulso Perú/Datum Internacional

1.1.2 Enunciado del Problema

¿El desconocimiento de gerenciar con gestión de calidad de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo, no provee las habilidades para mejorar y brindar servicios educativos de calidad?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de gestión alcanzado por las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo respecto a calidad y atención al cliente.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar el nivel de conocimiento en gestión de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo.
- Investigar si los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo tienen interés en acoger dentro de su gestión la filosofía de la mejora continua como plataforma de calidad para sus servicios al cliente.
- Determinar el nivel de preparación de las mypes para brindar un servicio acorde a las necesidades que requieren sus clientes respecto a los servicios educativos que brindan.

1.3 Justificación de la Investigación

La investigación se justifica porque es necesario que el empresario que invierte en el sector educación, alinear sus intereses económicos con el de brindar un servicio de calidad a sus clientes. Para tal efecto, el proyecto buscar informar la importancia de una gestión de calidad y atención al cliente en las mypes del sector.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

En toda investigación, la revisión de estudios e investigaciones propias realizados sobre el tema con antelación es muy valiosa para obtener información que permita resolver las interrogantes y alcance de los objetivos planteados.

A continuación, se citan los estudios más relacionados:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Prajogo y Sohal (2004) la calidad ha sido anunciada como la fuente de la ventaja competitiva durante los años 1980 y 1990, sobre todo cuando las empresas occidentales comenzaron a ver la pérdida de su cuota de mercado frente a sus competidores japoneses. Esta pérdida se ha atribuido principalmente a la calidad inferior en comparación con sus homólogos japoneses. Del mismo modo, la innovación ha sido reconocida como una de las principales fuentes de ventaja competitiva, y la evidencia de la investigación ha mostrado un gran número de empresas que se han beneficiados de la innovación en términos de incremento de ganancias y de participación en el mercado.

Porras (2013). Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) – Facultad de Educación - Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación - España. Concluye que:

- a) Los estudiantes de los ocho casos analizados en la primera etapa de este estudio, están “bastante satisfechos” en general, con sus colegios, unos en mayor grado que otros;
- b) Los docentes de siete de los ocho colegios se sienten ‘bastante satisfechos’, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Sólo los del Colegio 2, están “poco satisfechos”;
- c) Los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten “bastante satisfechos”, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3, y 7, se sienten poco satisfechos ;
- d) En cuanto a la gestión Institucional, destaca con baja valoración: Apropriación del direccionamiento estratégico (horizonte institucional), política de inclusión, inducción a los nuevos estudiantes, opciones didácticas para áreas, asignaturas y proyectos, estrategias para las tareas escolares, enfoque metodológico, uso de las evaluaciones externas, oferta servicios a la comunidad, identificación de necesidades y expectativas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Horiuchi, P. (2016). En la tesis para el grado de Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología sobre: “Mejora continua en la acreditación de ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology) e innovación en el servicio educativo: estudio de caso de un programa académico de ingeniería”, realizado bajo la metodología Yin (2003), en el cual se busca el mecanismo a seguir en la mejora continua. Entre las conclusiones, se menciona la existencia de “una relación entre la innovación y el servicio educativo que se produce cuando en este último se evalúan

sus criterios a través de un proceso de acreditación. En esta evaluación, se hallan acciones de mejora, algunas pueden reflejar una nueva forma de organización como la conformación de círculos de calidad, que evidenciaría una innovación organizacional en el servicio educativo. También, que la innovación en el servicio educativo no se evidencia en todos los niveles de mejora continua, sino en el nivel cuatro (innovación autónoma), donde existe en el desempeño la resolución de problemas y se describen elementos similares a los de la innovación organizacional. Y por último, el nivel de mejora continua del programa de ingeniería en estudio es el tres, donde la mejora continua es un proyecto con estrategia, políticas, metas, objetivos, seguimiento y medición de procesos.

Díaz S. (2017), en su tesis, “Calidad De La Gestión Educativa En El Marco Del Proceso De La Acreditación, En Las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito De Iquitos 2016”, para optar el grado de magister en educación con mención en gestión educativa, Iquitos, Perú; tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016. El estudio se realizó bajo la metodología de investigación de nivel descriptivo y diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. Entre las conclusiones destacan: el 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la dirección institucional es regular; el 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al desempeño docente es regular; el 52,9 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al trabajo conjunto con las

familias y la comunidad es regular; el 47,1 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al uso de la información es regular; el 58,8 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular.

Guabloche (2007). La gestión escolar a través de la historia profesional de una directora de escuela pública en Lima Metropolitana. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima: Pontificia 2 Universidad Católica del Perú. Guabloche, concluye que la percepción y práctica de la directora de escuela está condicionada por lo que se hemos llama fuerzas en tensión que marcan los límites a su gestión y le hizo revisar la idea que tuvo de la dirección al momento de aspirar a ella, pues implica una complejidad mayor a la esperada; así como recurrir al bagaje de experiencias de su historia profesional y a las otras esferas de relaciones de su vida misma.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Definición de servicios

Según **Fitzsimmons & Fitzsimmons (2008)** los servicios son acciones, procesos y rendimientos. Un servicio es una actividad o serie de actividades con alguna, pero no necesariamente, naturaleza intangible. Se desarrolla en la interacción entre clientes y trabajadores en servicios y/o recursos tangibles o bienes, y/o sistemas de proveedores de servicios, los cuales proveen soluciones a las necesidades de los clientes. El autor menciona que otras definiciones incluye toda actividad económica cuyo resultado no es un producto tangible o construcción, es generalmente consumido

en el momento que es producido, y provee valor agregado en las formas de (comodidad, atracción, ser oportuno, alivio, salud) que son esencialmente preocupaciones intangibles al momento de realizar una compra. Finalmente, para el autor un servicio es una experiencia intangible temporal realizada para un cliente, actuando en rol de coproductor.

Asimismo, Fitzsimmons & Fitzsimmons (2008) indican que los gestores de servicios tienen dificultades describiendo sus productos, esto se debe, en parte, a la naturaleza intangible de los servicios, pero es la presencia en el proceso de los clientes lo que crea una preocupación en la experiencia total del servicio. Por ejemplo, en un restaurante el ambiente debe ser tan bueno como la comida. En este sentido el paquete de servicios se define como conjunto de bienes y servicios con la información que se proporciona en algún ambiente. Este paquete consta de las siguientes cinco características, que se observan en la Tabla 1.

Figura 3. Criterios para evaluar los servicios

1. Infraestructura	1. Ubicación (accesibilidad)
	2. Decoración del interior (muebles)
	3. Equipamiento (tipo, antigüedad)
	4. Adecuación arquitectónica
	5. Distribución de las instalaciones (flujo del tránsito, esperas, retornos)
2. Bienes facilitadores	1. Consistencia
	2. Cantidad
	3. Variedad
3. Información	1. Precisión
	2. Oportuno
	3. Utilidad
4. Servicios Explícitos	1. Capacitación del personal de servicio
	2. Exhaustividad
	3. Consistencia
	4. Disponibilidad
5. Servicios Implícitos	1. Actitud de servicio (alegría, modales)
	2. Atmósfera (decoración música, orden)
	3. Espera
	4. Prestigio
	5. Sensación de bienestar
	6. Privacidad y seguridad
	7. Comodidad

Fuente: Fitzsimmons & Fitzsimmons

2.2.2 Mejora Continua

De acuerdo con Bessant & Francis (1999), la mejora continua (MC) puede considerarse una “capacidad dinámica”. En este modelo, la ventaja estratégica no proviene de la tenencia de bienes o de la posición en el mercado de un producto, sino de un conjunto de atributos que se acumulan con el tiempo y que proporciona la base para lograr y mantener la competitividad en un entorno incierto y cambiante. El autor sugiere que la Mejora Continua se define como un proceso donde toda la organización se concentra y sostiene en una innovación incremental, esta representa un elemento importante de capacidad dinámica, desde que ofrece mecanismos mediante los cuales una alta proporción de la organización puede participar en sus procesos de innovación y aprendizaje.

Su ventaja estratégica es esencialmente un conjunto de rutinas o comportamientos, pero esto también explica por qué se ofrece un considerable potencial competitivo, ya que estos patrones de comportamiento toman tiempo para aprenderse e institucionalizarse, y son difíciles de copiar o transferir. El potencial de la MC para convertirse en un mecanismo que permita el aprendizaje organizacional está empezando a ser reconocido.

Las organizaciones pueden empezar a definir una estrategia de Mejora Continua desarrollada, teniendo en cuenta los particulares comportamientos que necesitan reforzar u que deben introducir e integrar. Este proceso se apoya en la identificación de típicas barreras y obstáculos para el progreso y por la descripción de particulares facilitadores, recursos y ayudas de diversa índole que pueden facilitar el desarrollo de conductas de Mejora Continua más avanzadas. La transición implica la

creación de un enfoque sistemático que proporciona estructuras que permiten el hallazgo de problemas básicos y el comportamiento para resolverlo. Este proceso no se da de un día para otro, sino que implica un considerable aprendizaje y puesta a punto de los mecanismos utilizados para posibilitar el comportamiento de la Mejora Continua.

Estos mecanismos son propensos a incluir:

1. Capacitación en hallazgo de problemas básicos y procesos de solución.
2. Capacitación en herramientas y técnicas de MC básicas;
3. Establecimiento de los mecanismos pertinentes (por ejemplo, círculos de calidad) que promulguen la MC.
4. Desarrollo de un sistema de gestión de ideas para recibir y responder a las ideas.
5. Desarrollo de un sistema de recompensas y reconocimiento apropiado.

Figura 4. Criterios para evaluar Mejora Continua

Nivel	Descripción del Nivel de Mejora Continua (MC)	Desempeño	Práctica
0	No se hace actividades de MC	Sin impacto de la MC	Resolución de problemas al azar.
1	Probando ideas	Efectos mínimos y puntuales sólo algunas mejoras en la moral y la motivación.	La MC se produce cuando ocurre un efecto sobre la curva de aprendizaje, asociado con un nuevo producto o proceso.
2	MC es estructurada y sistemática	Efectos de nivel local y medible de la MC. Efectos de desempeño medibles confinados a proyectos que son o no pequeños.	Intentos formales para crear y sostener CI. El uso de un proceso formal para la resolución de problemas. Formación en herramientas básicas de MC. A menudo sistema paralelo a las operaciones.

3	MC es estratégica	Despliegue Política vincula la actividad local y el proyecto más amplio nivel de metas Seguimiento y medición estratégica que impulsa la mejora en estos temas que se pueden medir en términos de impacto en la “línea de fondo” ± por ejemplo, la reducción de costes, mejora de la calidad, el ahorro de tiempo, etc	Todo lo anterior, más despliegue formal de objetivos estratégicos. Seguimiento y medición de la MC para lograr estos objetivos. En línea con el sistema.
4	Innovación autónoma	Beneficios estratégicos, incluidos los de las principales innovaciones, discontinuos, así como la resolución de problemas incrementales.	Todo lo anterior, además de la responsabilidad de los mecanismos, plazos, etc., la cesión a la unidad de resolución de problemas.
5	Organizaciones de aprendizaje	Capacidad de innovación estratégica para desplegar base de competencia a la ventaja competitiva.	MC como la forma dominante de la vida. Captura automática e intercambio de aprendizaje. Todo el mundo participa activamente en el proceso de innovación. La innovación es incremental y radical.

Fuente: Bessant & Francis (1999)

2.2.3 Los círculos de calidad

Para Deming (1989, p.20) en un resumen de sus 14 puntos para la gestión menciona “... Las personas en investigación, diseño ventas y producción deben trabajar en equipo y poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos.”

Juran (1962, p. 6-21) Los comités de calidad son normalmente creados cuando se presenta y prevalece un problema crónico no resuelto de calidad, este comité puede estar conformado por personas de las áreas de diseño de producto, ventas, planificación de la producción, producción, contabilidad y control de calidad.

Según **Palom (1987, p.35,36)**, los círculos de calidad tienen las siguientes características:

1. Son pequeños grupos de trabajadores que realizan tareas semejantes, y se reúnen para identificar, analizar y solucionar problemas de calidad o productividad en el trabajo.
2. Cuentan con un líder o jefe de equipo respaldado por la organización, cuya misión es transmitir a la dirección propuestas de mejora de los métodos y sistemas de trabajo.
3. No son un programa, sino una nueva forma de trabajo.
4. Se pueden implementar en cualquier tipo de organización.
5. Se reúnen no solo para identificar problemas, sino para encontrar soluciones y trasmitirlas a la dirección de la organización.
6. Es adecuado para aprovechar el potencial creativo e innovador que tienen los trabajadores de una organización.

2.2.4 Ley General de Educación. Ley Nro. 28044 (2003).

Artículo 3°. La educación como derecho. La educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la Educación Básica. La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo.

El Artículo 8°. Principios de la educación. Establece que, la calidad, que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente. El Artículo 13°. Calidad de la educación. Plantea que el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del

desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida; además establece que los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a)** Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b)** Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c)** Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d)** Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e)** Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f)** Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g)** Investigación e innovación educativas.
- h)** Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo. Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisa.

2.2.5 Ley de Reforma Magisterial. Ley N° 29944 (2011).

El Artículo 12. Áreas de desempeño laboral. La Carrera Pública Magisterial reconoce cuatro (4) áreas de desempeño laboral, para el ejercicio de cargos y funciones de los profesores:

- a) **Gestión pedagógica:** Comprende tanto a los profesores que ejercen funciones de enseñanza en el aula y actividades curriculares complementarias al interior de la institución educativa y en la comunidad, como a los que desempeñan cargos jerárquicos en orientación y consejería estudiantil, jefatura, asesoría, formación entre pares, coordinación de programas no escolarizados de educación inicial y coordinación académica en las áreas de formación establecidas en el plan curricular.
- b) **Gestión institucional:** Comprende a los profesores en ejercicio de los cargos de Director de Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Director o Jefe de Gestión Pedagógica, Especialista en Educación de las diferentes instancias de gestión educativa descentralizada, director y subdirector de institución educativa.
- c) **Formación docente:** Comprende a los profesores que realizan funciones de acompañamiento pedagógico, de mentoría a profesores nuevos, de coordinador y/o especialista en programas de capacitación, actualización y especialización de profesores al servicio del Estado, en el marco del Programa de Formación y Capacitación Permanente.
- d) **Innovación e investigación:** Comprende a los profesores que realizan funciones de diseño, implementación y evaluación de proyectos de innovación pedagógica e investigación educativa, estudios y análisis sistemático de la

pedagogía y proyectos pedagógicos, científicos y tecnológicos. Por necesidad del servicio educativo, el Ministerio de Educación puede crear o suprimir cargos en las áreas de desempeño laboral.

2.2.6 Proyecto Educativo Nacional al 2021 (2006).

Objetivo estratégico 4:

Una gestión descentralizada, democrática que logra resultados y es financiada con equidad. Resultado 1: Gestión educativa eficaz, ética, descentralizada y con participación de la ciudadanía.

Una gestión eficiente y descentralizada, altamente profesional y desarrollada con criterios de ética pública, coordinación intersectorial y participación. Así mismo, una gestión informada, transparente en sus actos y desarrollada tecnológicamente en todas sus instancias. El PEN establece las siguientes políticas al 2021:

- a) Cambiar el actual modelo de gestión pública de la educación basándola en procedimientos democráticos y en el planeamiento, promoción, monitoreo y evaluación de políticas estratégicas nacionales.
- b) Reformar la gestión educativa regional y articularla con los ejes de desarrollo nacional y regional con criterios de coordinación intersectorial.
- c) Fortalecer las capacidades de las instituciones y redes educativas para asumir responsabilidades de gestión de mayor grado y orientadas a conseguir más y mejores resultados.
- d) Fortalecer una participación social responsable y de calidad en la formulación, gestión y vigilancia de las políticas y proyectos educativos. e. Moralizar la gestión en todas las instancias del sistema educativo.

2.3 Marco Conceptual

Académico

Dícese, por extensión, de todo lo relativo a los actos y funciones docentes o de investigación, realizados en las universidades o centros superiores de enseñanza. (Cornejo R.E. (s.f.) Manual de. Terminología Universitaria. Lima-Perú).

Actividad

La acción del ser en el momento de realizar un acto. Es sinónimo de acción o de continuidad de acciones organizadas y metódicas con carácter escolar o profesional. (A. Merami.2006. Diccionario de Psicología. Barcelona, Edt. Grijalbo, pág. 5).

Actores educativos

Personas que forman parte del quehacer de la institución, como son los alumnos, docentes, personal administrativo, egresados. (Pontificia Universidad Católica del Perú. 2009. Guía de autoevaluación de la Formación para Programas de Pregrado. Glosario. Lima, Perú) y se le conoce también como grupos de interés. (Coneau, 2008).

Año académico

Período oficial de labores académicas específicamente relacionadas con las clases, correspondiente a un año. Algunas universidades prolongan su año académico al siguiente año. (Instituto de Investigación y Fomento de la modernización y acreditación universitaria (2000). Hacia un lexicón universitario. Lima: Asamblea Nacional de Rectores).

Período que media entre la inauguración de labores en la universidad y la clausura de las mismas. Usual en la terminología universitaria. En él estarían incluidas las labores no docentes (ejm. investigación, proyección). (Raúl Estuardo C. Manual de Terminología Universitaria. CONUP, Lima-Perú, pág. 24).

Aprendizaje

Proceso de asimilación de los conocimientos, por parte del estudiante. En la educación tradicional el aprendizaje se reducía a la adquisición de conocimientos, es decir, a un acto puramente intelectual. En la actualidad el aprender se extiende a toda la vida; movimientos, destrezas, sensibilidad, conducta. Según el fin que se desea alcanzar varían los procedimientos.

Proceso mediante el cual sujeto incorpora o modifica una experiencia a su presente a su presente conocimiento o destreza. Es el motivo imprescindible del acto formativo. (García Rocha, J.A. 2005. Glosario de Términos Básicos en Regulación y Acreditación en Educación Superior Virtual y Transfronteriza, pág. 289).

Aseguramiento de la calidad

Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad. (Organización Internacional para la Normalización ISO (2005). Norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario.

Asignatura

Cada una de las materias en que se estructura un plan de estudios, aunque es posible que una materia comprenda varias asignaturas. Cada asignatura suele tener

atribuidos un número de créditos determinado, de acuerdo con la dedicación de horas de docencia o de trabajo total de los estudiantes. Hay diversos tipos de asignaturas: troncales, obligatorias, optativas, de libre elección, comunes, de especialización. (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior RIACES (2004). Op. Cit.)

Materia de las que constituyen un plan de estudio. Cada asignatura suele tener asignados unos créditos, de acuerdo con la dedicación de horas de docencia o de trabajo total de los estudiantes. Hay diversos tipos de asignaturas: troncales, obligatorias, optativas o de libre elección. // Unidad básica de un plan de estudios que comprende uno o varios temas de una disciplina, del tratamiento de un problema o de un área de especialización.

Asignatura troncal

Materia perteneciente al plan de estudios de una carrera cuyos contenidos están fuertemente asociados a elementos fundamentales del perfil de egreso, y en el cual el alumno debe matricularse obligatoriamente para completar los créditos requeridos.

Asignatura optativa

Materia que pertenece a un área de intensificación de conocimientos de una carrera y en el cual el alumno puede matricularse para completar los créditos requeridos en el plan de estudio.

Autoaprendizaje

Proceso de aprendizaje realizado sin ayuda directa del docente y que produce una actitud revalorativa o auto valorativa logrando la independencia intelectual en el estudiante. (Universidad Veracruzana (s.f) Nuevo modelo educativo: Glosario.) América Latina sobre la Educación Superior. IESALC, pág. 291).

Bienestar Estudiantil

Es el conjunto de servicios y actividades que orientan el desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes. Incluye en general, becas, alimentación, alojamiento y otros servicios. (CONEACES-2009. Lima-Perú).

Calidad

Conjunto de características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas. (Reglto de la Ley, D.S. N° 18-2007: Definiciones. Lima-Perú).

La calidad asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente. (Ley General de Educación 28044. 2006. Lima-Perú, art. 8° (d) Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al 17 funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los criterios y estándares previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación. (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior RIACES (2004). Op. Cit.)

Calidad de la educación

Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. (Ley General de Educación 28044, 2006. Lima-Perú, art. 13°).

Calidad total

La calidad total es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades expectativas de todos los grupos de interés. (Miguel F. Sánchez, J.G. Castro (2005) Calidad total: Modelo EFQM de excelencia. España, Edt. Confemetal.)

Calidad de la gestión educativa

La calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria en el Perú, es el nivel óptimo del servicio educativo para mejorar el aprendizaje que deben alcanzar las instituciones educativas de educación básica regular, en cuanto a: dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje.

Carga académica (del estudiante)

Número de créditos que, como mínimo y máximo debe llevar el estudiante en un sistema de créditos, en función de los semestres que dure su carrera. (Raúl Estuardo C. (s.f) Manual de Terminología Universitaria. CONUP, Lima-Perú, pág. 59).

Carga académica (del profesor)

Régimen de obligaciones académicas del docente que comprende, dictado de clases, investigación, consejería, participación en las tareas de gobierno, institucional, proyección social, extensión universitaria, acción cultural y demás compatibles con los principios y fines de la universidad. (Raúl Estuardo C. (s.f) Manual de Terminología Universitaria. CONUP, Lima-Perú, pág. 55).

Comunidad académica

Conjunto de personas que se desempeñan en una de las disciplinas, las profesiones, las ocupaciones o los oficios para los cuales prepara la educación superior y que conocen los fundamentos, los límites y los espacios de ejercicio correspondientes. La comunidad académica define, para cada una de esas prácticas, los requisitos básicos que deben cumplirse para ejercerla legítimamente. Los miembros de esas comunidades académicas se vinculan a las investigaciones relacionadas con su campo de acción, son profesores reconocidos en las instituciones de educación superior o se destacan por sus actividades en el campo profesional.

(Glosario de Términos Universitarios. 2007. Ministerio de Educación Nacional - Univ. de la Amazonía. Florencia, Colombia).

Comunidades de aprendizaje

Interacción sostenida y cooperativa entre estudiantes de una o más universidades, tanto a escala nacional como internacional, con participación de profesores y otros expertos, así como de instituciones que comparten ideas y recursos de aprendizaje, y colaboran en la realización de proyectos comunes.

Ofrecen la oportunidad para la interacción sobre cualquier tema, con colegas y expertos de todo el mundo, la participación activa en la construcción del conocimiento y el intercambio de información. Las comunidades o redes de aprendizaje representan una alternativa organizada para el aprendizaje continuado. (Glosario Regional de América Latina sobre la Educación Superior. IESALC, pág. 301).

Comunidad educativa

Es el conjunto de personas que desempeñan labor educativa. Está conformada por el personal directivo, los promotores, profesores y estudiantes. (Ley N° 29394 – 2009. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior. Lima-Perú. art. 37°).

Control de calidad

Organización y práctica de supervisión, evaluación y promoción de la calidad de una institución o un programa educativo. (Glosario Regional de América Latina sobre la Educación Superior. IESALC, pág. 301)

Dirección institucional

Se refiere a la visión compartida sobre la orientación de la gestión de la institución educativa hacia la mejora permanente del proceso enseñanza – aprendizaje y el logro de la formación integral de los estudiantes.

Educación

La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones

educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad. (Ley General de Educación 28044. 2003. Lima-Perú, art. 2°).

Es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la Educación Básica. La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo. (Ley General de Educación 28044. 2003. Lima-Perú, art. 3°).

Es un servicio público; cuando lo provee el Estado es gratuita en todos sus niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en la presente ley. En la Educación Inicial y Primaria se complementa obligatoriamente con programas de alimentación, salud y entrega de materiales educativos. (Ley General de Educación 28044. 2003. Lima-Perú. art. 4°).

Estudiante

Son estudiantes universitarios quienes han aprobado el nivel de educación secundaria, han cumplido con los requisitos establecidos para su admisión en la Universidad y se han matriculado en ella. (...) (Ley Universitaria 23733, 1983. Lima-Perú, art. 55°).

Son estudiantes de los Institutos y Escuelas quienes están legalmente matriculados en los cursos regulares de estudio o en los programas de extensión profesional, de conformidad con lo establecido en la ley y normativa correspondiente. (Ley N° 29394 – 2009. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior. Lima-Perú. art. 42°).

Persona que está formalmente matriculada en un programa de estudios. A menudo se le denomina alumno. Hay distintos tipos de estudiantes, en función del modelo de enseñanza, de su dedicación temporal o del plan de estudios en el que se matricula o inscribe. (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior RIACES (2004). Op. Cit.).

Infraestructura y recursos para el aprendizaje

Se refiere al conjunto de componentes que dan soporte al proceso de enseñanza – aprendizaje y al desarrollo de las competencias esperadas, que responde a las necesidades de los docentes y estudiantes, a normas de seguridad y a la zona geográfica en donde funciona la IE.

Matrícula

Es el acto formal y voluntario por el cual el estudiante se compromete a cumplir los requisitos académicos, administrativos y axiológicos de la universidad, y ésta, a proveerle los medios para alcanzar su formación académica o profesional.

Los requisitos para matricularse en las carreras ofrecidas por los Institutos y Escuelas son haber concluido la educación básica, aprobado el examen de admisión y cumplir con los requisitos establecidos por cada institución. (Ley N° 29394 – 2009. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior. Lima-Perú, art. 18°).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

El actual entorno de desarrollo del país requiere de calidad educativa, así las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo pueden contribuir con el desarrollo de una gestión enfocada en la calidad de sus servicios educativos.

3.2 Hipótesis Específicas

- Mejorar el nivel de conocimiento en gestión de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo, generará un impacto positivo en la dirección de los negocios.

- El interés de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo de practicar en su gestión la filosofía de la mejora continua mejorará el nivel de servicio al cliente.

- La capacitación mejorará el nivel de preparación de las mypes para brindar un servicio acorde a las necesidades que requieren sus clientes.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de Investigación

El modelo de investigación a aplicar se caracteriza por ser no experimental, descriptivo, transversal y correlacional.

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa. Se utilizaron procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y la presentación de resultados.

4.1.2 Nivel de investigación

Nivel descriptivo.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Incluye las mypes del sector servicios, Centro Educativos Privados del distrito de Satipo. Entre los que destacan:

- I.E.I. COLEGIO DE CIENCIAS CRAMER
- I.E.I. EL BUEN SAMARITANO
- I.E.I. NEWTON
- I.E.I. PAMER
- I.E.I. MARIA DE LOS ANGELES
- I.E.I. NUEVO MUNDO
- I.E. ALIPIO PONCE
- I.E. ADVENTISTA EL BUEN PASTOR
- I.E. KINDER CRAYOLITAS
- HAPPY KIDS

También, se acudió a consultar fuentes confiables como la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Satipo, resultando en 16 mypes.

4.2.2 Muestra

La investigación requiere de datos que ayuden a obtener resultados que luego de su análisis brinden respuestas para lograr los objetivos propuestos.

Para tal efecto presentamos el instrumento estadístico a utilizar:

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N	Total, de la Población	
Za	Nivel de confianza	95% (1.96 al cuadrado)
p	probabilidad de éxito	5% (0.05)
q	1-p	En este caso 1-0.05 = 0.95
d	Precisión	5%

Luego de un nuevo análisis y por conveniencia de la investigación, el tesista tomó la decisión de considerar al total de la población como muestra para la investigación, es decir las 16 mypes de Centros Educativos Privados.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.	Plan de Calidad	- ¿Su empresa sigue un plan de calidad?	Nominal
		Procesos Estandarizados	- ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	- ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	Nominal
Enfoque en el cliente	Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.	Nivel de Servicio	- ¿Las instalaciones y organización, facilitan la realización de los servicios educativos?	Nominal
			- ¿Capacita al personal para brindar un buen servicio?	Nominal
		Atención a quejas y sugerencias.	- ¿Recoge sugerencias y reclamos del cliente?	Nominal

Fuente: Elaborado por Karina Rojas

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

4.4.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado contenido en una encuesta.

4.5 Plan de análisis de datos

Los datos recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22 exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia de la investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>¿El desconocimiento de gerenciar con gestión de calidad de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo, no provee las habilidades para mejorar y brindar servicios educativos de calidad?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de gestión alcanzado por las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo respecto a calidad y atención al cliente.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>- Investigar el nivel de conocimiento en gestión de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Variable Independiente</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El actual entorno de desarrollo del país requiere de calidad educativa, así las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo pueden contribuir con el desarrollo de una gestión enfocada en la calidad de sus servicios educativos.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Mejorar el nivel de conocimiento en gestión de los propietarios de las</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Entrevista Encuesta.</p> <p>Fuentes:</p> <p>UGEL.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Población</p> <p>Por determinarse en consulta con las fuentes como la UGEL.</p>

	<p>- Investigar si los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo tienen interés en acoger dentro de su gestión la filosofía de la mejora continua como plataforma de calidad para sus servicios al cliente.</p> <p>- Determinar el nivel de preparación de las mypes para brindar un servicio acorde a las necesidades que requieren sus clientes respecto a los servicios educativos que brindan.</p>		<p>mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo, generará un impacto positivo en la dirección de los negocios.</p> <p>El interés de los propietarios de las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Satipo de practicar en su gestión la filosofía de la mejora continua mejorará el nivel de servicio al cliente.</p> <p>La capacitación mejorará el nivel de preparación de las mypes para brindar un servicio acorde a las necesidades que requieren sus clientes.</p>	<p>Diseño de la Investigación:</p> <p>-No experimental, descriptivo, transversal, correlacional.</p>	<p>Muestra</p> <p>Según la prueba estadística que se aplique.</p>
--	---	--	---	---	--

Fuente: Elaborado por Karina Rojas

4.7 Principios Éticos

Referente a la ética de la investigación, extraemos del informe Belmont, (2015), los principios éticos básicos ampliamente aceptados en la tradición occidental la comisión señala tres relevantes para la investigación sobre sujetos humanos: el respeto de las personas, la beneficencia y la justicia. Se trata de “juicios generales que sirven de base a la justificación de las prescripciones éticas particulares y para la evaluación de las acciones humanas”.

- **Respeto por las personas**

Dentro del respeto de las personas, incluyen dos convicciones: la primera es que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que las personas con una autonomía mermada están sujetas a protección.

Se reconoce que no siempre es fácil valorar la capacidad de los sujetos de realizar elecciones libres, sobre todo en investigaciones con enfermos mentales, ancianos, etc.

- **Beneficencia**

Este principio establece que tratar a las personas de una manera ética implica no sólo respetar sus decisiones y protegerlas de daños, sino también procurar su bienestar. El término beneficencia no hay que entenderlo como bondad o caridad añadida, sino, en un sentido más fuerte, como obligación. Dos exigencias complementarias explican este principio en la práctica: no hacer daño a las personas, y procurarles el máximo de beneficios y el mínimo posible de daños. El dilema que se plantea en determinadas ocasiones consiste en decidir cuándo se justifica buscar ciertos beneficios a pesar de los riesgos

posibles, y cuándo debe renunciarse a estos beneficios por los daños que también se producirán.

- **Justicia**

Este principio general no se debe aplicar solo a temas de distribución de riquezas y participación políticas sino también a los casos de investigación médica. Por ejemplo, la selección de sujetos de investigación necesita ser examinada cuidadosamente para determinar si algunas clases sociales (pacientes de beneficencia, minorías raciales o étnicas particulares o personas confinadas a instituciones) están siendo seleccionadas sistemáticamente, simplemente por estar disponibles fácilmente, estar en situación comprometida o por su fácil manipulación, en lugar de ser seleccionadas por razones directamente relacionadas con el problema de estudio. Finalmente, cuando la investigación es financiada con fondos públicos, la justicia exige que sus beneficios no se empleen sólo en quien pueda pagarlos y también que la investigación no implique a personas que muy difícilmente estarán entre los beneficiarios.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

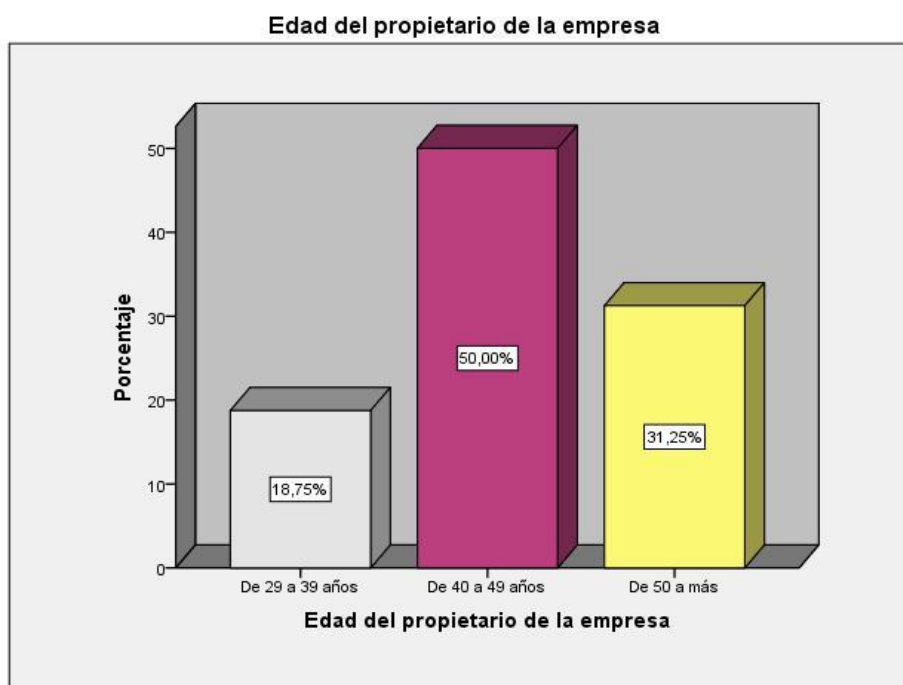
A Perfil del Microempresario

TABLA 3

		Edad del propietario de la empresa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 29 a 39 años	3	18,8	18,8	18,8
	De 40 a 49 años	8	50,0	50,0	68,8
	De 50 a más	5	31,3	31,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según a la mypes encuestadas

FIGURA 5



Elaborado por Karina Rojas

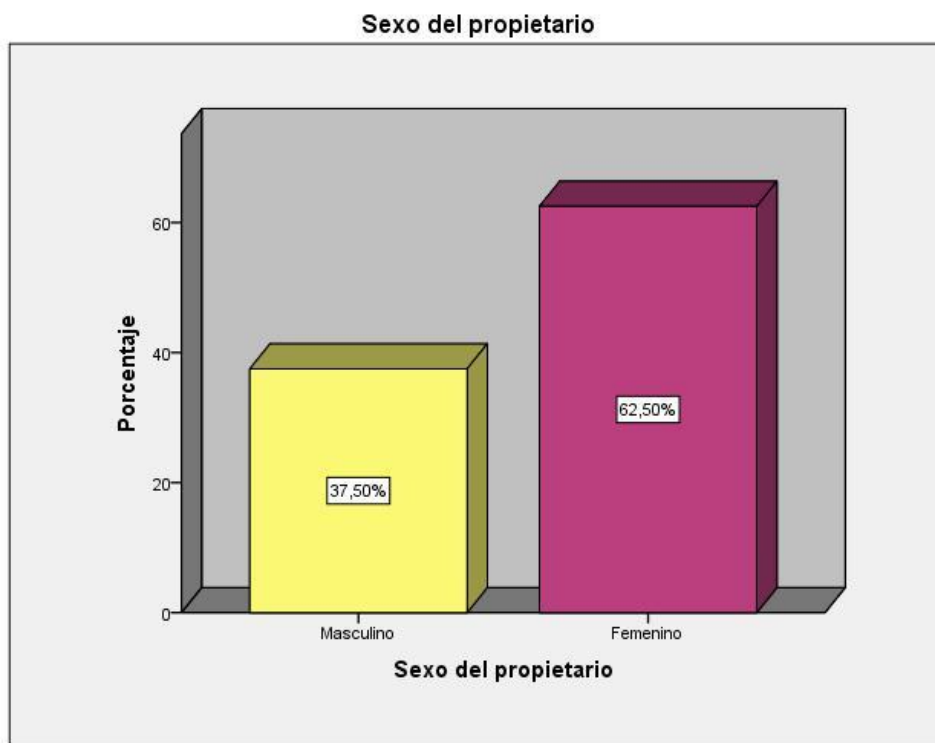
INTERPRETACIÓN: Según la investigación a las mypes, los propietarios en su mayoría se encuentran en el rango “de 40 a 49 años”(50,0%); “de 50 a más” (31,3%); y “29 a 39 años” (18,8%).

TABLA 4

		Sexo del propietario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	37,5	37,5	37,5
	Femenino	10	62,5	62,5	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según a las mypes encuestadas

FIGURA 6



Elaborado por Karina Rojas

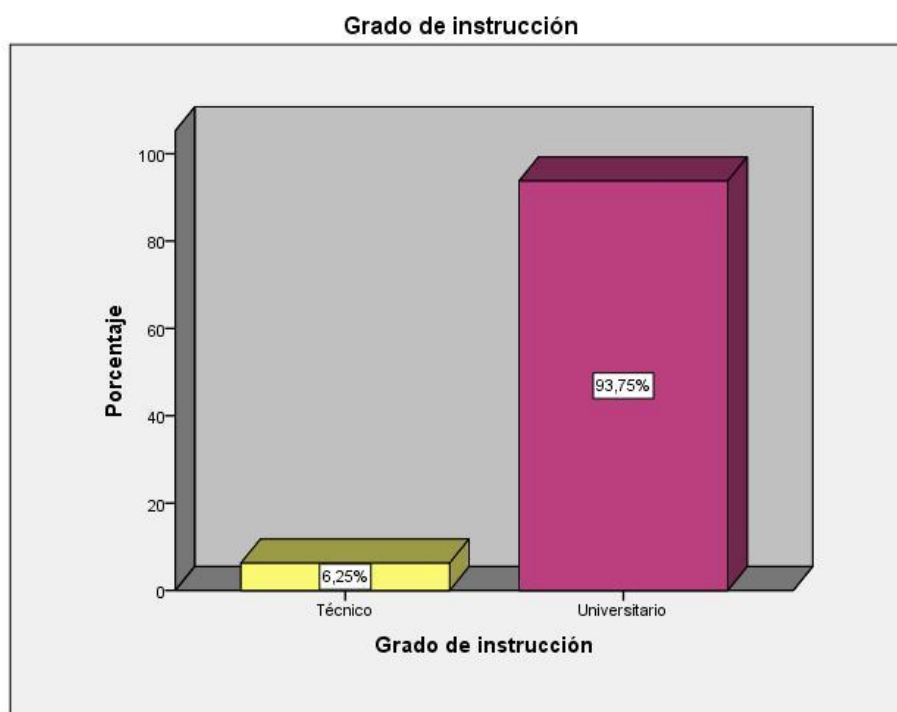
INTERPRETACIÓN: Según los resultados de las mypes en estudio, el 62,5% de los propietarios son de sexo Femenino, y un 37,5% del sexo masculino.

TABLA 5

		Grado de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	1	6,3	6,3	6,3
	Universitario	15	93,8	93,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Según a las mypes encuestadas

FIGURA 7



Elaborado por Karina Rojas

INTERPRETACIÓN: El 93,8% de los propietarios de las mypes en estudio tienen grado “universitario”; y un 6,3% “son técnicos”.

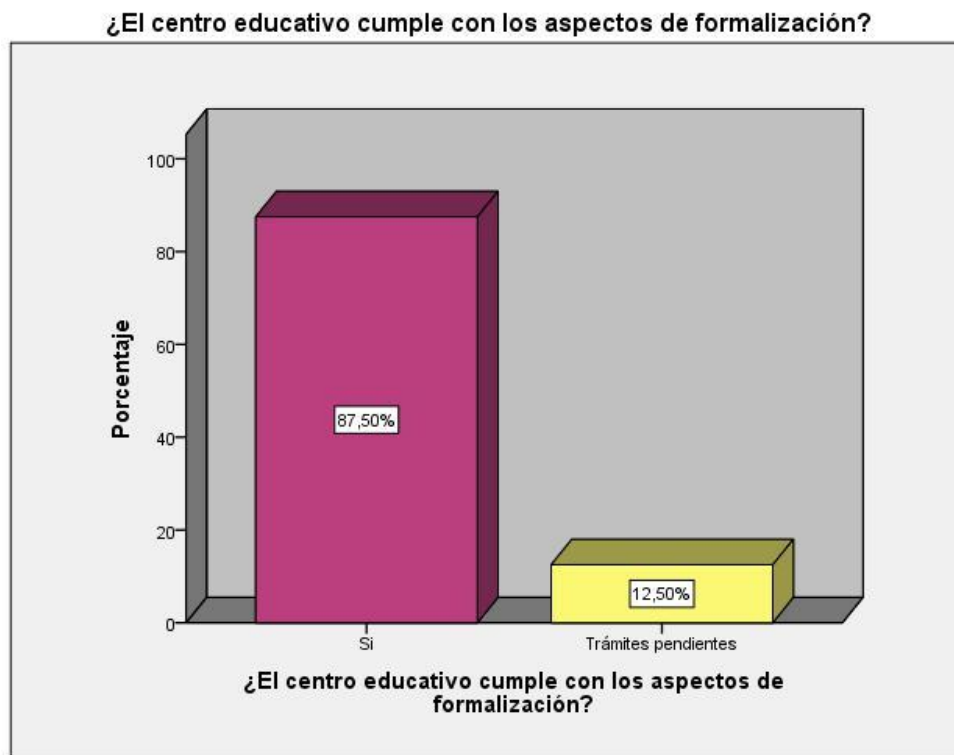
B. De la Empresa:

TABLA 6

		¿El centro educativo cumple con los aspectos de formalización?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	87,5	87,5	87,5
	Trámites pendientes	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 8



Elaborado por Karina Rojas

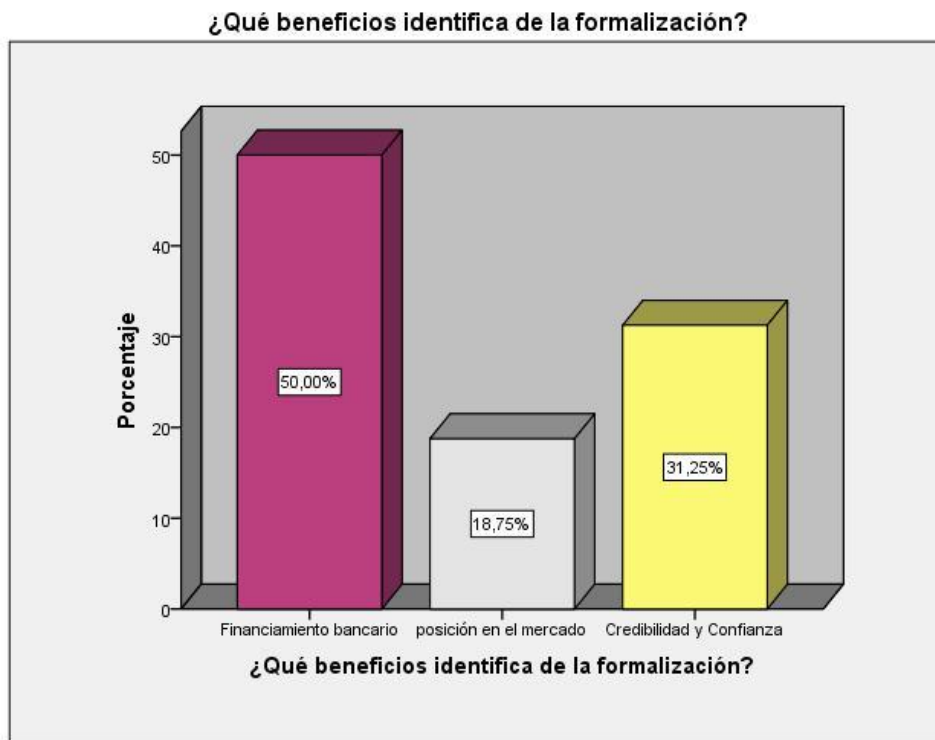
INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos de las mypes, un 87,5% de los centros educativos cumple con los aspectos de la formalización.

TABLA 7

¿Qué beneficios identifica de la formalización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Financiamiento bancario	8	50,0	50,0	50,0
	posición en el mercado	3	18,8	18,8	68,8
	Credibilidad y Confianza	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 9



Elaborado por Karina Rojas

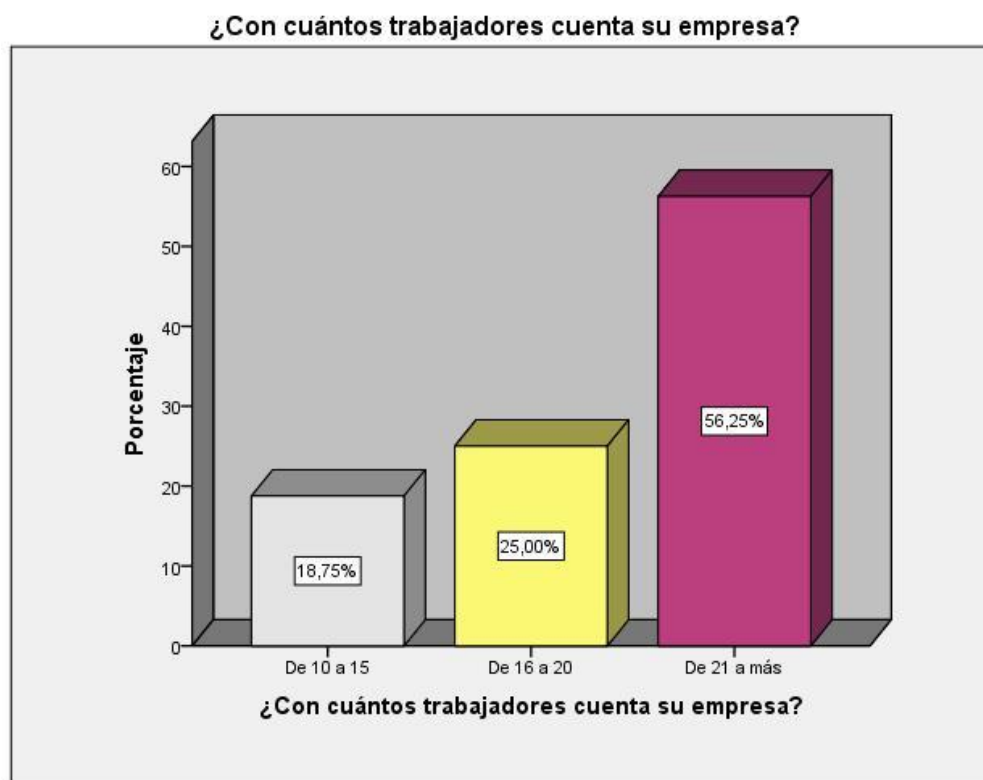
INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos de la investigación, consideran la principal ventaja al acceso al “Financiamiento Bancario” (50,0%).

TABLA 8

¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 10 a 15	3	18,8	18,8	18,8
	De 16 a 20	4	25,0	25,0	43,8
	De 21 a más	9	56,3	56,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 10



Elaborado por Karina Rojas

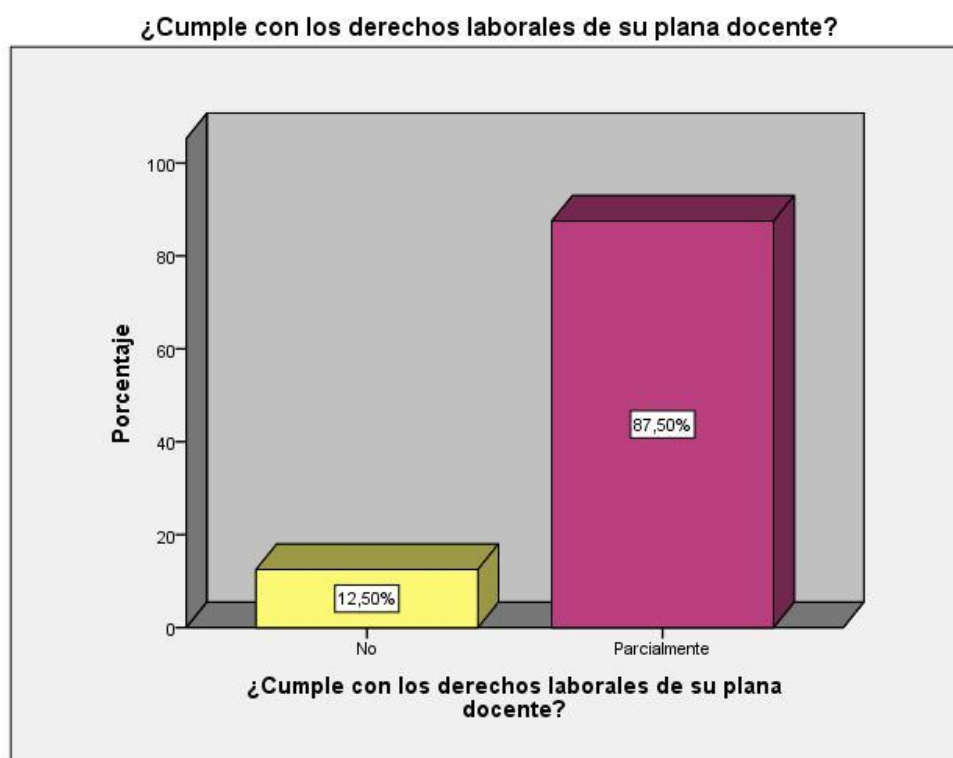
INTERPRETACIÓN: En los datos obtenidos y analizados de la investigación, el 56,3% de las mypes tienen entre “21 a más trabajadores”; de “16 a 20 trabajadores”, 25,0%, y de “10 a 15 trabajadores”, 18,8%. Consideremos como trabajadores a los docentes.

TABLA 9

¿Cumple con los derechos laborales de su plana docente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	12,5	12,5	12,5
	Parcialmente	14	87,5	87,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 11



Elaborado por Karina Rojas

INTERPRETACIÓN: En la investigación a las mypes, 87,5% cumple “Parcialmente” con los derechos laborales de su plana docente; y un 12,5% no lo cumplen. Esto representa una debilidad para la gestión.

C. De la Gestión de Calidad

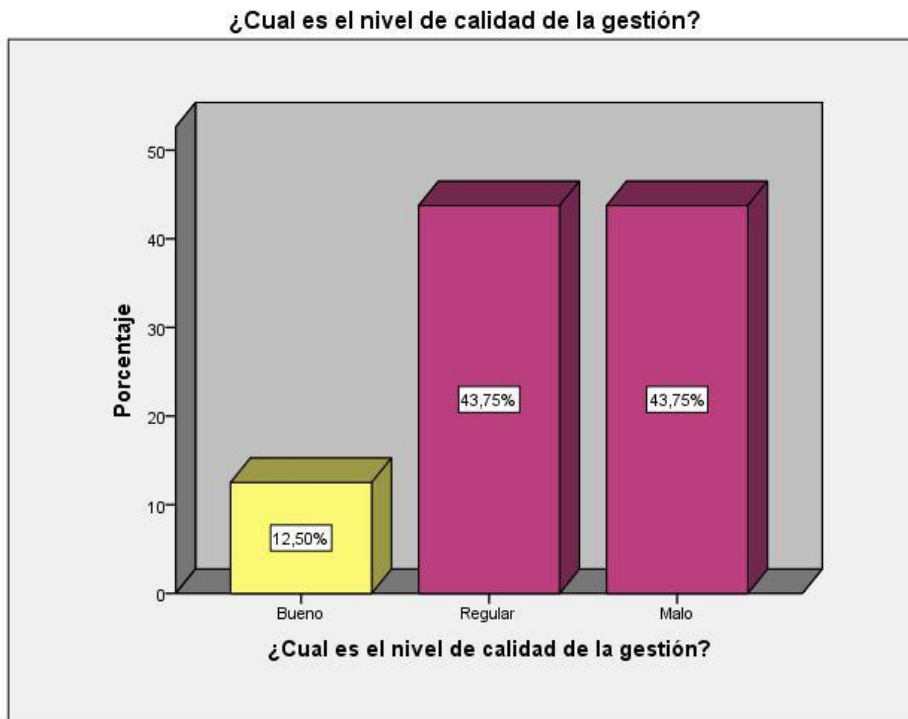
TABLA 10

¿Cuál es el nivel de calidad de la gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	2	12,5	12,5	12,5
	Regular	7	43,8	43,8	56,3
	Malo	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 12



Elaborado por Karina Rojas

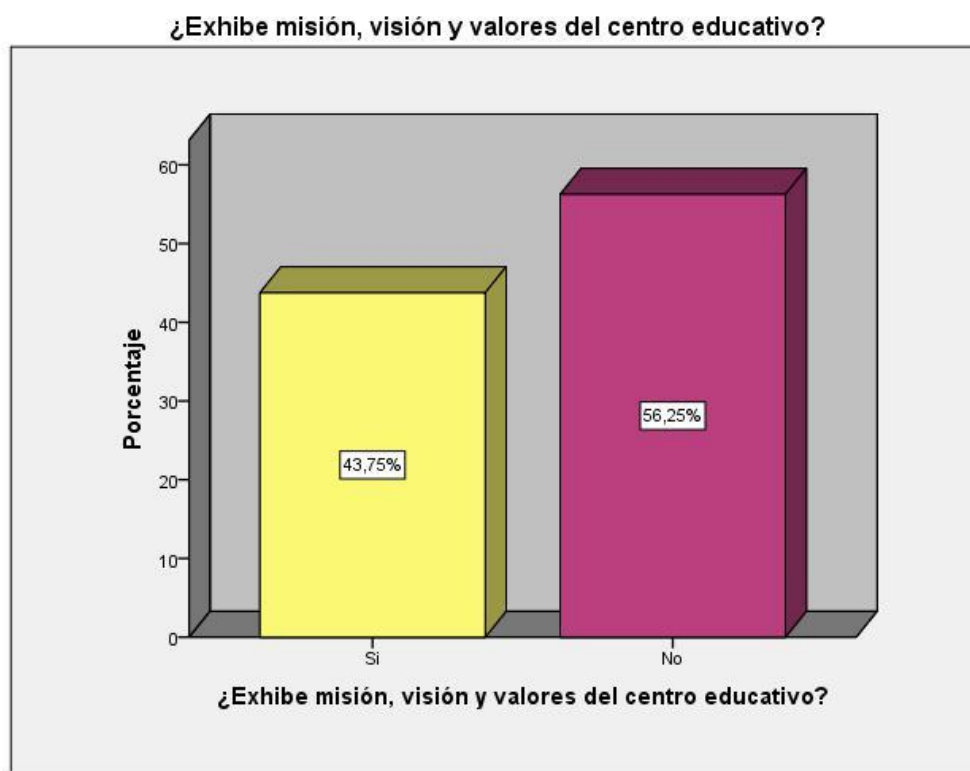
INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la investigación, el nivel de calidad de gestión es considerado “Regular” y “Malo” con 43,8%, respectivamente; y sólo dos Centros Educativos Privados (12,5%) consideran llevan “buena” gestión.

TABLA 11

¿Exhibe misión, visión y valores del centro educativo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	43,8	43,8	43,8
	No	9	56,3	56,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 13



Elaborado por Karina Rojas

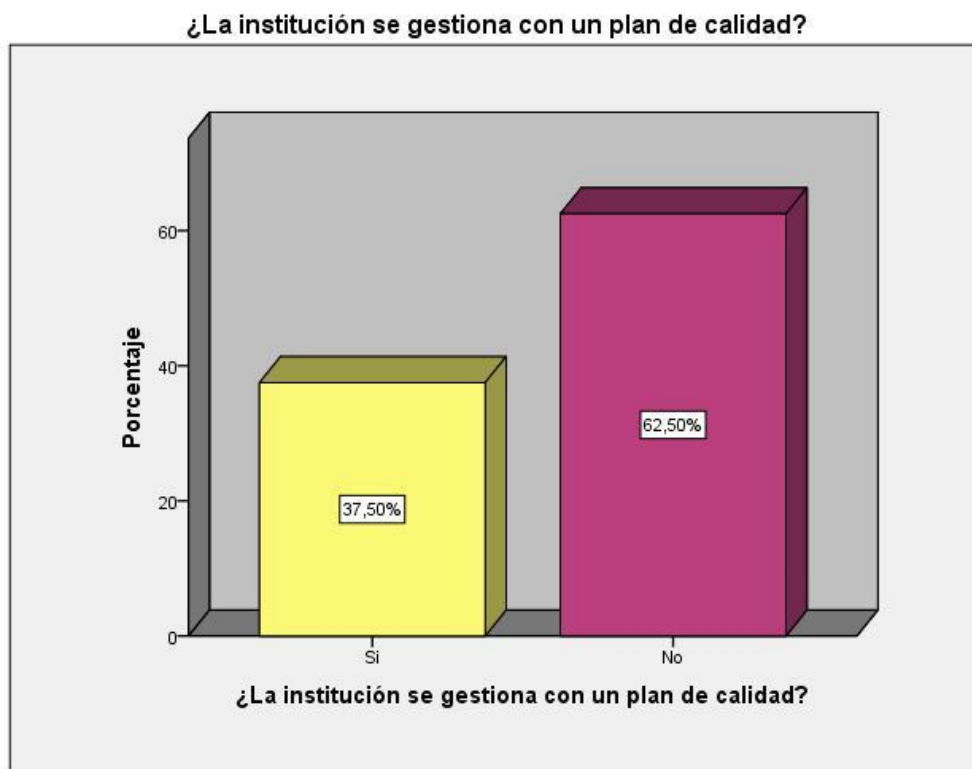
INTERPRETACIÓN: El 56,3% de los propietarios de las mypes en estudio, manifiestan “No” haber definido la misión, visión y valores. Se evidencia ausencia de conocimientos técnicos de la parte directriz.

TABLA 12

		¿La institución se gestiona con un plan de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	37,5	37,5	37,5
	No	10	62,5	62,5	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 14



Elaborado por Karina Rojas

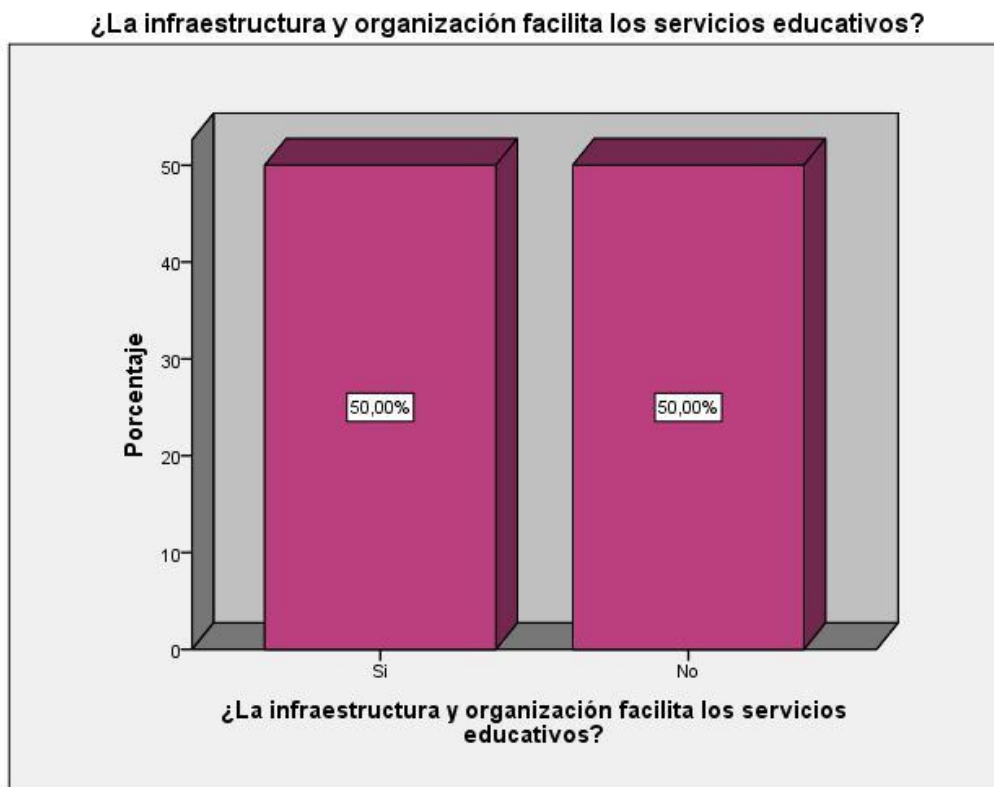
INTERPRETACIÓN: Según la entrevista con los propietarios, el 62,5% de las instituciones educativas no se gestiona con un plan de calidad. Este hallazgo también representa una debilidad.

TABLA 13

¿La infraestructura y organización facilita los servicios educativos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	50,0	50,0	50,0
	No	8	50,0	50,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 15



Elaborado por Karina Rojas

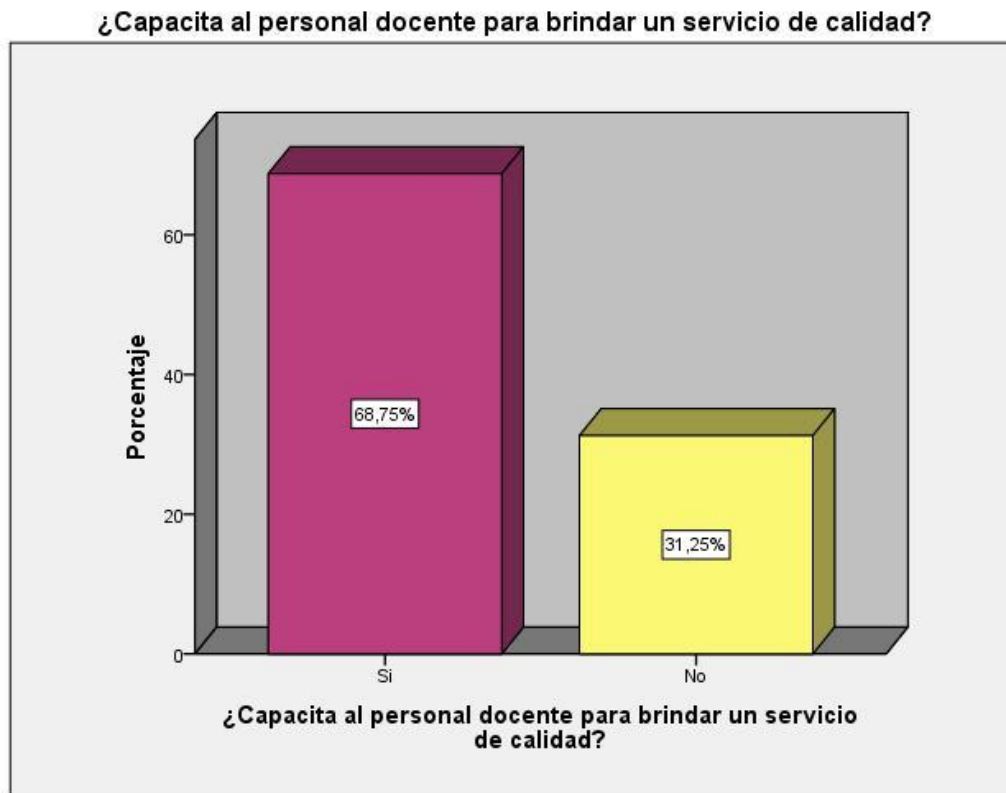
INTERPRETACIÓN: Según la investigación a las mypes, se evidencia que no es una fortaleza la infraestructura en los Centros Educativos Particulares, Debiendo ser lo contrario.

TABLA 14

¿Capacita al personal docente para brindar un servicio de calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	68,8	68,8	68,8
	No	5	31,3	31,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según a las mypes encuestadas

FIGURA 16



Elaborado por Karina Rojas

INTERPRETACIÓN: Según los datos obtenidos, el 68,8% de los propietarios de las mypes en estudio, capacita al personal docente para brindar un servicio de calidad a su alumnado.

TABLA 15

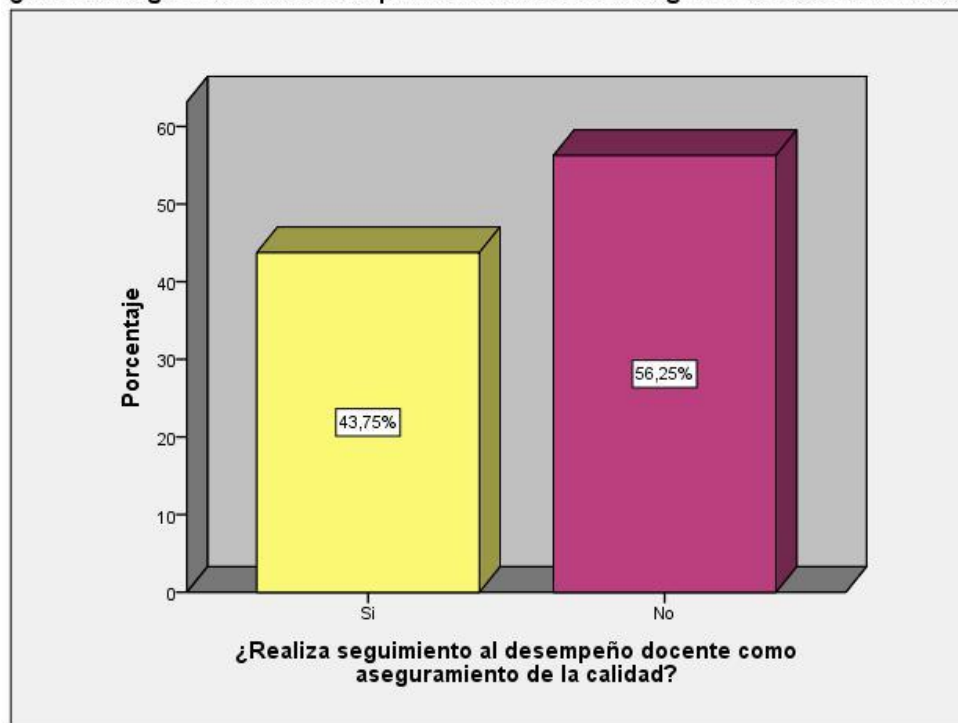
¿Realiza seguimiento al desempeño docente como aseguramiento de la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	43,8	43,8	43,8
	No	9	56,3	56,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 17

¿Realiza seguimiento al desempeño docente como aseguramiento de la calidad?



Elaborado por Karina Rojas

INTERPRETACIÓN: La información obtenida, evidencia una gran debilidad. Omisión que no garantiza el buen desempeño docente por consiguiente no hay enfoque en el cliente.

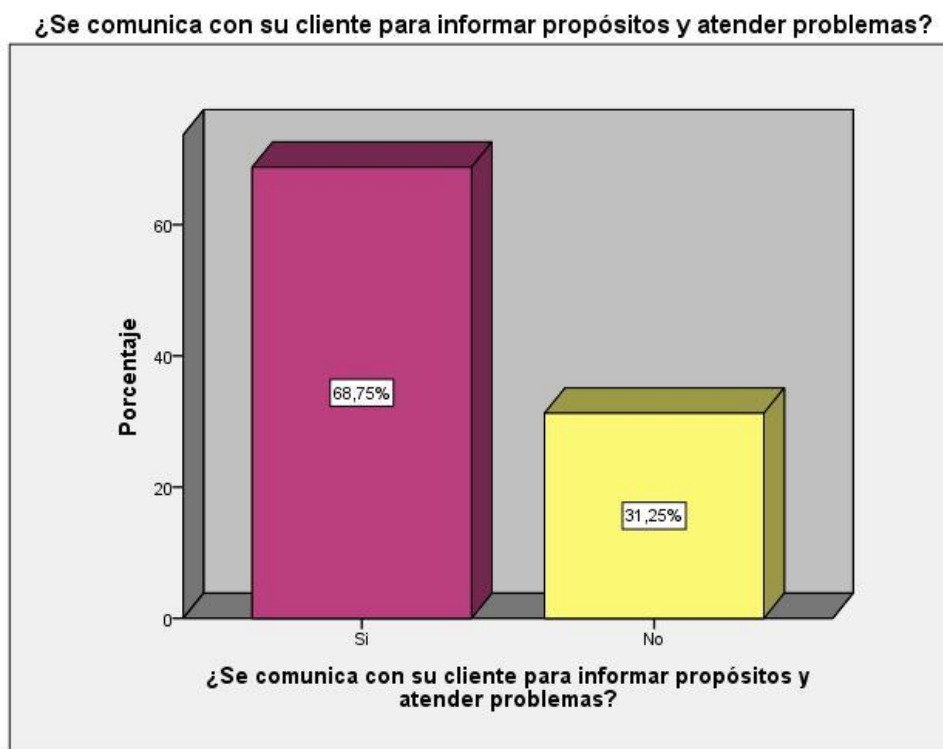
TABLA 16

¿Se comunica con su cliente para informar propósitos y atender problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	68,8	68,8	68,8
	No	5	31,3	31,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 18



Elaborado por Karina Rojas

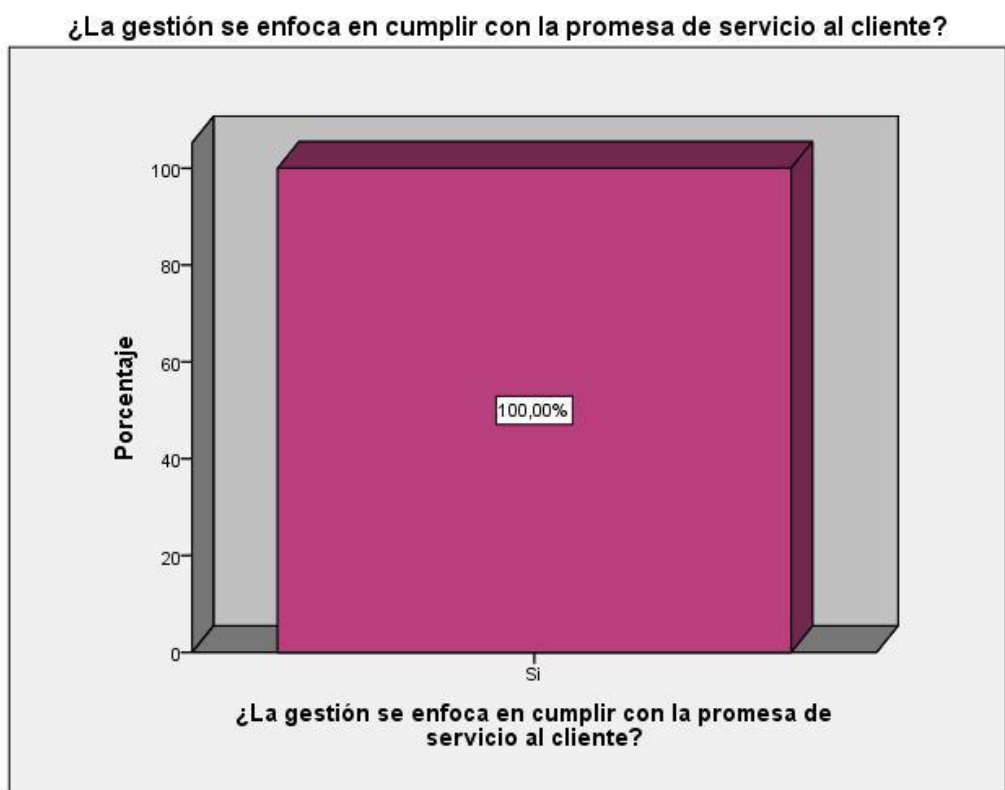
INTERPRETACIÓN: Según la investigación, el 68,8% de las mypes se comunica con sus clientes para dar a conocer propósitos y atender dificultades.

TABLA 17

¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	100,0	100,0	100,0

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 19



Elaborado por Karina Rojas

INTERPRETACIÓN: La investigación recoge que el 100,0% de los propietarios de las mypes indican que la gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente.

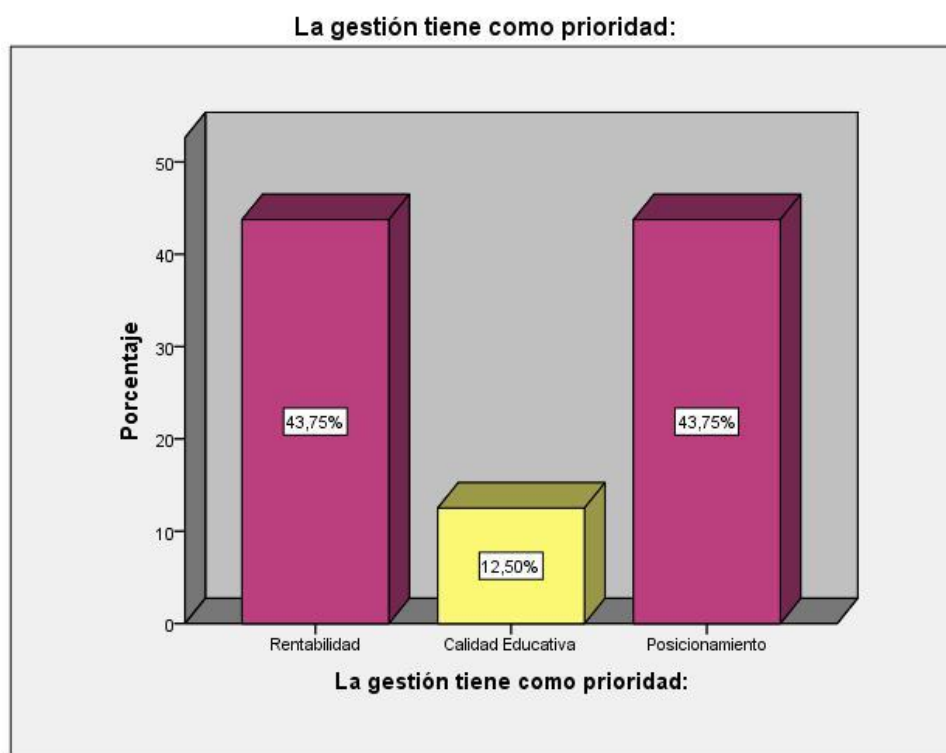
TABLA 18

La gestión tiene como prioridad:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rentabilidad	7	43,8	43,8	43,8
	Calidad Educativa	2	12,5	12,5	56,3
	Posicionamiento	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Según las mypes encuestadas

FIGURA 20



Elaborado por Karina Rojas

INTERPRETACIÓN: En la investigación a las mypes en estudio, se recoge que la gestión tiene como prioridad: la “Rentabilidad” y “Posicionamiento” 43,8%; Solo dos mypes (12,5%) priorizan la “Calidad Educativa” como interés a la rentabilidad.

5.2 Análisis de Resultados

Las mypes del sector servicios, Centros Educativos Privados del distrito de Iquitos, según la información que hemos recogido en la investigación, no gozan de una dirección enfocada en Calidad. Es una gestión gerencial deficiente, dirigida por propietarios mas enfocados en la rentabilidad del negocio que de brindar un servicio de calidad educativa.

Por la falta de conocimiento en principio, los directivos no muestran interés en implementar una gestión de calidad, con uso de herramientas que permitan identificar y estandarizar los principales procesos, que pueden ser los operativos, administrativos y puedan desarrollar un mejor servicio al cliente.

Los resultados de la investigación nos refieren también, de acciones destacables como: “comunicación con el cliente”, “promesa de servicio”, y otros, que representan acertadas prácticas de atención al cliente, pero que realmente son superficiales y esto se evidencia cuando el empresario refiere que más importante enfocarse en rentabilidad y posicionamiento.

Nada más lejos, en un Centro Educativo y sobre todo Privado, se priorizan la calidad de enseñanza, calidad de docentes, evaluación de desempeño, formalización e infraestructura adecuada, entre las principales condiciones básicas de calidad exigidas.

Bajo este contexto, nuestra hipótesis no se logra cumplir porque la gestión es pobre en aspectos de mejora continua.

El sustento de la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad se da con el estudio de Porras (2013). “Implantación del Sistema de

Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia)”, donde se precisa los beneficios de una gestión de calidad, que se indica a continuación:

- a.** Estudiantes “bastante satisfechos”
- b.** Docentes ‘bastante satisfechos’
- c.** Los padres de familia “bastante satisfechos”
- d.** Apropiaada gestión Institucional,

Para finalizar el análisis, enfatizaremos en el papel que juega el propietario, como agente de cambio en una organización. Cómo líder debe tener la visión para que el resto de la organización lo siga y alcanzar los resultados propuestos. Guabloche (2007), concluye en su investigación que la percepción y práctica de un director de escuela, está condicionada por lo que se llama “*fuerzas en tensión*” que marcan los límites a su gestión y le hace revisar la idea que tuvo de la dirección al momento de aspirar a ella, pues implica una complejidad mayor a la esperada; así como recurrir al bagaje de experiencias de su historia profesional y a las otras esferas de relaciones de su vida misma.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones de la investigación

- Son mypes dirigidas por profesionales, de indistinto sexo, formalizados, pero no cumplen con el aspecto laboral, al no registrar al total de docentes en planilla.
- No tienen infraestructura adecuada para los servicios educativos.
- No son administradas con prácticas de gestión de calidad. No tienen definido la misión y visión de su organización.
- La capacitación está enfocada a reforzar aspectos de servicio educativo y no de atención al cliente.
- Las acciones de servicio al cliente, son superficiales. Porque la gerencia se enfoca en la rentabilidad y posicionamiento y no en mejorar la calidad educativa.
- Carecen de un liderazgo gerencial. Por la ausencia de planes de mejora en la gestión.

6.2 Recomendaciones

Planteamos las siguientes:

- Los propietarios de las mypes de Centro Educativo Particular deben capacitarse en gestión de calidad. Para identificar la dimensión y beneficios de una gestión enfocada en la mejora continua y lideren la implementación en su organización.

- Conocer las necesidades de su cliente y plan para lograr su satisfacción por los servicios ofrecidos.

- Acondicionamiento de la infraestructura del Centro Educativo

- Priorizar la gestión de mejora de Calidad Educativa, que permitirá justificar la existencia del Centro Educativo para sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, B. y Buttedahl, P. (1991). Ciencia, educación superior y desarrollo en América Latina. Bogotá: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

Berry, Leonard L.; Bennet; Brown Carter W. Calidad de Servicio. Una ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Ediciones Diaz de Santos S.A. Madrid;1989.

Broveto, J. (1998). El futuro de la educación superior en una sociedad en transformación.

DÍAZ S. (2017), en su Tesis, “Calidad De La Gestión Educativa En El Marco Del Proceso De La Acreditación, En Las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito De Iquitos 2016” para optar el grado de magister en educación con mención en gestión educativa, Iquitos, Perú.

ESCORSA, Pere y VALLS, Jaume. 2003.Tecnología e Innovación en la empresa. Barcelona: Ediciones UPC.

Greenberg, Paul. CRM. Gestión de Relaciones con los Clientes.

Guabloche (2007). La gestión escolar a través de la historia profesional de una directora de escuela pública en Lima Metropolitana. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4011/Areche_zv.pdf?sequence=1

Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill.

Horovitz, J. y Panak, M. (1993). La Satisfacción total del Cliente. McGRAW-HILL Interamericana de España.

Horiuchi, P. (2016). : Tesis “Mejora continua en la acreditación de ABET e innovación en el servicio educativo”, recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8495/Horiuchi_Rodriguez_Acreditacion_ABET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lovelock, C. (1997). Mercadotecnia de Servicios. 3ª edición. Prentice-Hall.

Palacio Gonzáles, Rubén Darío. Técnicas del Servicio al Cliente. Cali, Colombia, 1995.

Prajogo y Sohal (2004).

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8495/Horiuchi_Rodriguez_Acreditacion_ABET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porras (2013). Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) – Facultad de Educación - Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación - España.

Palom (1987, p.35,36), los círculos de calidad
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1673/Quispe_sj.pdf?sequence=1

Rivera, José Pablo. El rol de la satisfacción del cliente en el proceso de calidad total. CSM Latin América Inc. 1995.

Selden, L. (2006) Gestión de la innovación centrada en el cliente. Harvard Business Review.27.

ANEXOS

1. Cronograma de Actividades

Tabla 19

CRONOGRAMA DE AVANCE	2017								2018											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se realizó el asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.	X	X																		
Determinación del sector y rubro a estudiar.			X	X																
Título del proyecto de investigación.					X															
Elaboración de Planteamiento de la investigación.						X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.								X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.										X	X									
Presentación de Proyectos de Investigación.											X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.												X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.													X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.													X	X						
Presentación del informe final de investigación.													X	X						
Revisión del turnitin.															X	X				
Elaboración de Artículo científico y diapositivas.																X	X			
Sustentación del informe final de investigación																		X	X	X

Fuente: Elaborado por Karina Rojas

2. Presupuesto General

Tabla 20

Financiamiento: El presente trabajo de investigación será autofinanciado y asciende a S/. 5,748.00

			TOTAL	5,748.00
			S/.	
Cant.	Unidad	Descripción	Costo	Costo
	Medida		Unitario	Total (S/.)
Componente 01: Planificación de la Ejecución				1,600.00
Alimentos de Personas				420.00
35	Raciones	Alimentación para investigadores y colaboradores	12.00	420.00
Bienes de Consumo				3,427.00
1	Unidad	Laptop	2,500.00	2,500.00
1	Unidad	Impresora a color HP Deskjet GT 5820	700.00	700.00
3	Unidad	Tinta para impresora	25.00	75.00
2	Unidad	Memoria USB de 24 gigas	66.00	132.00
20	Unidad	CD	1.00	20.00
Materiales de Escritorio				301.00
1	Millares	Papel bond A-4	20.00	20.00
1	Millares	Papel bulki	12.00	12.00
1	Caja	Fastener	5.00	5.00
2	Unidad	Engrapador	15.00	30.00
2	Unidad	Perforador	10.00	20.00
1	Caja	Plumón/papel	14.00	14.00
4	Unidad	Blocks espiralados para apuntes	7.00	28.00
1	Ciento	Folder tamaño A4	18.00	18.00
2	Ciento	Sobre tamaño A4	12.00	24.00
4	Unidad	Archivador de palanca	10.00	40.00
1	Unidad	Tablero	8.00	8.00
1	Caja	Lapiceros color azul tinta seca pilot	18.00	18.00
1	Caja	Lapiceros color rojo tinta seca pilot	18.00	18.00
1	Caja	Lápiz mongol	12.00	12.00
3	Unidad	Borrador de papa	3.00	9.00
3	Unidad	Corrector Liquido tipo lapicero	5.00	15.00
5	Unidad	Tajador de mesa	2.00	10.00

Fuente: Elaborado por Karina Rojas

3. Instrumentos de recolección de datos



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

ENCUESTA A MYPES

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Servicios, Centros Educativos Privados, distrito de Satipo, Año 2017”.

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20.....

A. PREGUNTAS GENERALES:

1. Edad del propietario de la empresa:

29 a 39 años (), 40 a 49 años (), 50 a más ()

2. Sexo: **Masculino ()** **b) Femenino ()**

3. Grado de Instrucción:

a) Técnico () b) Universitario ()

B. GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿El centro educativo cumple con los aspectos de formalización?

Si () Trámites pendientes ()

5. ¿Qué beneficios identifica de la formalización?

a) Financiamiento Bancario ()

b) Posicionamiento en el mercado ()

c) Credibilidad y Confianza ()

6. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

De 10 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()

7. ¿Cumple con los derechos laborales de su plana docente?

a) No () b) Parcialmente ()

8. ¿Cuál es el nivel de la calidad de gestión?

Bueno () Regular () Malo ()

9. ¿Exhibe misión, visión y valores del centro educativo ?

Si () No ()

C. GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

10. ¿La institución se gestiona con un plan de calidad?

Si () No ()

11. ¿La infraestructura y organización facilita los servicios educativos?

Si () No ()

- 12. ¿Capacita al personal docente para brindar un servicio de calidad?**
- Si () No ()
- 13. ¿Realiza el seguimiento al desempeño docente como aseguramiento de la calidad?**
- Si () No ()
- 14. ¿Se comunica con su cliente para informar propósitos y atender problemas?**
- Si () No ()
- 15. ¿ La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?**
- Si () No ()
- 16. ¿La gestión tiene como prioridad:**
- Si () No ()

Satipo, enero de 2018