



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CALIDAD DE SERVICIO DE DOCENTES DE LAS
MYPES, SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS – CASO: I.E.P. JUAN
PABLO II – ZARUMILLA – TUMBES, AÑO 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

ARIZOLA DEL ROSARIO, JOSÉ AVELINO

ORCID: 0000-0002-5413-3672

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Arizola Del Rosario, José Avelino

ORCID: 0000-0002-5413-3672

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

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

Dedicar a nuestro padre Jehová, a mis padres, hijos, familiares y amigos que estuvieron conmigo para lograr este paso fundamental en mi vida, oportunidad que a partir de hoy desempeñaré con humildad, transparencia, trabajo, capacidad y con mucho amor.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla - 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 docentes, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cronbach 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 que el nivel de personal docente ya que de manera conjunta han ofrecido con los demás miembros de la plana docente un servicio que cuenta con diversas características que corroboraron a solucionar casos de manera conjunta, eficiente, eficaz y mostraron mucha comunicación para atender las sugerencias y las quejas.

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. Juan Pablo II - Zarumilla - 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. Juan Pablo II - Zarumilla - 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 6 teachers, 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), it was concluded that the level of teaching staff already that together they have offered with the other members of the teaching staff a service that has diverse characteristics that corroborated to solve cases jointly, efficiently, effectively and showed a lot of communication to attend to suggestions and complaints.

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	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	11
2.2.1. Calidad de servicio	14
2.2.2. MyPes.....	21
2.2.3. Instituciones Educativas	22
2.2.4. Docentes	23
III. HIPÓTESIS.....	24
IV. METODOLOGÍA	25
4.1. Diseño de investigación.....	25
4.2. Población y muestra	25
4.3. Definición y operacionalización de variables	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.5. Plan de análisis	27
4.6. Matriz de consistencia	27
4.7. Principios éticos	30
V. RESULTADOS.....	31
5.1. Resultados	31
5.2. Análisis de resultados.....	38
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:	38
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	38
5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:.....	38
VI. CONCLUSIONES	41

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	46
Anexo 01: Encuesta.....	46
Anexo 02: Consentimiento informado	49
Anexo 03: Matriz de ítems	50
Anexo 04: Álbum de fotografías	51
Anexo 05: Turnitin.....	52

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, según diversos estudios realizados a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, acerca de lo que corresponde la calidad del servicio educativo se han venido desarrollando dentro del ámbito institucional diversas técnicas para poder obtener una respuesta realista es por ello que se tomó como punto de inicio a los alumnos en la calidad de clientes y les competará calificar la calidad de servicios que brinda la empresa es decir la institución en tanto que para el presente estudio se tomó en cuenta un punto muy importante como es el costo de la matrícula y respecto a los aspectos de calidad que muestra la universidad se establece que debe tomarse en cuenta las apreciaciones que los estudiantes realicen sobre la universidad ya que de la satisfacción con la que se muestre el estudiante se apreciará la continuación de sus estudios en esa universidad y de recomendarlas a otros.(Vergara & Quesada, 11AD).

En México, se realizó dos estudios en las diversas universidades como es la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey en tanto que para el desarrollo del presente estudio se llevó a cabo mediante factores importantes como son la infraestructura, el proceso de enseñanza, la forma de transmitir los conocimientos y la calidad en que se llega a cabo para poder establecerse que los conocimientos satisfacen a los estudiantes, es por ello que todos estos factores establecidos en una encuesta demostraron que la mayor parte de los estudiantes se sienten satisfechos con la calidad de servicio que se brindan ambas casas de estudios es por ello que entre los factores que más fundamento tuvieron fueron que en cuanto a lo que concierne a la calidad que

tienen los docentes para forma profesionales idóneos y poder brindar de manera eficiente sus conocimientos. (Alvarado, Morales, & Aguayo, 2016).

En Chile, se investigó acerca de un proceso sobre la descentralización educativa y la reforma educativa para lo cual se tuvo que determinar unos conceptos históricos referentes a cómo ha ido evolucionando la descentralización educativa es por ello que dentro de lo que parece incomprensible es como dentro del mencionado país y varios países de Latinoamérica de cómo el Estado ha perdido poder en cuanto a la administración de la educación es por ello que dentro de lo que se llegó a concluir fue que dentro del proceso de reformar la educativa debe estar claramente vinculada con la con aquellos valores que se relaciones con la lógica de mercado es por ello que si desde una perspectiva que se analizó acerca de si es que era viable que se relacionara con la descentralización se tiene gran desventaja ya que la reforma evidencia que se debe capacitar a los maestros y es por ello que sería favorable independizarse en tanto que la descentralización implica que el Estado se desvirtuó de todas las facultas autónomamente para decidir sobre las políticas educativas.(Feldfeber & Ivanier, 2003).

Siguiendo con los estudios establecidos en el país de Argentina se ha llegado a establecer que en cuanto a lo que respecta el factor de verificar la calidad del servicio educativo se ha podido establecer que dentro de los encuestados se han procedido a utilizar medios de los cuales son los más comunes como la escala de calidad es por ello que se logró resultados positivos puesto que se confirmó que dentro de lo que precise es que se sienten satisfechos con las condiciones de calidad que muestran, siempre y cuando dentro del presente proceso se estableció conformidad. (Tumino & Poitevin, 2014).

En otro de los estudios precisados acerca de cómo se puede establecer acerca de lo que influye el liderazgo en tanto que el liderazgo se puede precisar que dentro de lo que conforma el sistema motivacional es por ello que dentro de lo que establece en cómo se establece la motivación dentro de lo que es el ser líder influye dentro del ámbito laboral como es que influyo a los profesores y profesoras, es por ello que dentro de la presente investigación se ha de considerar a los profesores como aquellas personas que se describen dentro de un sistema especial y de contexto específico que es por ello que dentro de este aspecto se considera que posee algunas de las características de índole similar. Es por ello que dentro de lo que se precise que se debe aplicar al contexto laboral, en el que se debe implementar un sistema democrático es por ello que empleándose eso se precisa que de esa manera se sentirán mejor los profesores y profesoras.(Cortés, 2004).

En Perú en un estudio realizado específicamente en Puno acerca de lo que corresponde lo que es el clima organizacional y lo que se pretende acerca del desempeño laboral en lo que concierne a las instituciones de la ciudad bolivariana es por ello que dentro de lo que se precisa que dentro de lo que se precisa es que por lo que dentro en los resultados establecidos es que se establece que existe relación entre el clima organizacional y lo que corresponde a como el docente al desempeñar sus funciones, así mismo, en entonces que dentro que se precisa que el desempeño de los docentes se desarrolla de manera eficiente con él lo que es el espacio en el que se desarrolla. Es entonces que se desarrolla que dentro de lo que se establece es de menester importancia es que se produzcan los resultados positivos.(Zegarra & Torres, 2013).

En lo que se presenta el presente estudio realizado en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo con el desarrollo se precisa que respecto a calidad de los servicios en los programas de estudios universitarios pero para ello se precisa que se tenía que llegar a establecer que se utilizó el instrumento de una escala de propuesta de la que los estudiantes se les permite comprender la calidad del servicio que reciben en dicha universidad dentro de los resultados a los que se llegaron se precisa que dentro de lo precisado es que se resguarda lo primordial entonces se concluye que el instrumento precisado es de suma importancia para poder realizar estudios relacionados con la verificación de la calidad de servicios que brinden los centros de educación universitaria en tanto que tal eficacia adquirida es respecto a que se evalúa seis puntos importantes en cada estudio que realiza. (Mejías, 2005)

En un estudio reciente realizado en Tumbes contextualizando el nivel local de cómo influye la gestión de las instituciones educativas técnicos productivos y como se relaciona con el desarrollo técnico en la provincia de Tumbes. En los cuales dentro de los resultados obtenidos en dicha investigación se ha llegado a concluir que en nuestra región e Tumbes el Estado no prevé las inversiones necesarias para el desarrollo de las instituciones para la enseñanza en el Perú es por ello que dentro de nuestra región lamentablemente en la realidad se consigna que el gobierno central se limita a apoyar en las áreas de establecimientos educativos en tanto que es por ello que este problema es una de los factores por la cual nuestra ciudad no progresa y es por ello que lamentablemente cuando se requiere personal de esa condolencia se registran de otras ciudades porque por la falta de apoyo el personal es escaso, en tanto que dentro de lo que se precisa es de menester aclarar que en las conclusiones se han establecido que existe una gran

relación entre la gestión educativa y el desarrollo de las instituciones técnicas productivas de Tumbes, además se precisa que la gestión educativa de las instituciones dentro de la provincia de Tumbes es regular, ya que gran parte de los docentes dan su opinión favorable en lo consiguiente se precisa lo mismo en cuanto al desarrollo técnico de las instituciones educativas. (Sanjinez, 2014).

En la ciudad de Tumbes en un estudio realizado en la Universidad Nacional de Tumbes en el tema referente a cómo influye el espacio en donde se desarrollan las actividades económicas de las cuales en referencia a los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas en tanto que dentro de las conclusiones a las que se ha llegado en el presente estudio haciendo uso de la técnica Pearson es que dentro de que respecto al problema de investigación formulado que fue ¿si influye o no el clima organizacional en el desempeño de los docentes en dicha universidad? En tanto que se ha establecido que existe clara influencia y relación en que el espacio en donde se desarrollan las actividades de enseñanza académica influyen en el desarrollo del docente en tanto que una de las aclaraciones más importantes fue consistente a que a medida que el clima organizacional mejore el desempeño del docente aumentará. En tanto a algunos de los objetivos específicos se ha llegado a los resultados que si influye la dimensión organización en el desempeño de los docentes, pero sucede lo contrario en el aspecto de que se investigó si el aspecto motivacional influye en el desempeño de sus laborales las cuales los resultados fueron negativos debido a que su reconocimiento no influye dentro del marco del desarrollo de sus labores en tanto que el estudio revela varias posiciones distantes en cuanto que el clima organizacionales un factor importante que los maestros se puedan desarrollan de manera satisfactoria. (Momoyo, 2018).

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

La investigación se justifica teórica permitiendo ampliar los conocimientos respecto a la calidad de servicio; justificación metodológica, proporcionando un instrumento de recolección de datos que posteriormente se aplicó la estadística en la elaboración de tablas y gráficos; mediante un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. Y una justificación social la cual beneficiará a los propietarios de las MyPes puesto que, se desarrolla el

sentido de responsabilidad hacia el ámbito empresarial buscando obtener rentabilidad.

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:

Los colaboradores de las empresas deben tener sus perspectivas dirigidas hacia la calidad de servicio, al brindar un servicio de calidad se satisfacen las necesidades de los clientes y a través de ello se genera una buena imagen de la empresa en los clientes, y que el éxito de las empresas de basa en la atención brindada a sus clientes. (Najul, 2011)

(Juran 1990) nos indica que la calidad tiene diversos significados, para él los dos más significativos son: El primero es que la calidad se basa en los productos que la empresa ofrece para satisfacer las necesidades de sus clientes, es por ello que se enfocan en brindar un producto de calidad tal y como fue ofertado. El segundo es que los empresarios tienden a mejorar sus deficiencias luego de percibir una imagen negativa de su producto, esto les ayuda a mejorar sus deficiencias y posteriormente brindar un servicio de calidad. (Duque, 2005)

La calidad de servicio se compone por todas aquellas características que le dan valor a su bien o servicio, la calidad de los productos puede llegar a medirse por sus atributos, tales como fecha de caducidad, su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad (Kotler, 1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock. (Oliva & Pinzón, 2012)

2.2.1.2. Características:

Los servicios de calidad tienen distintas características entre aquellas tenemos: Servicios Intangibles que no pueden ser catalogados, los servicios no pueden certificarse, no pueden ser explicados con facilidad y es difícil estatuir su precio. Heterogéneos comprenden el acto en que se brinda el servicio y se satisface al

cliente mediante la atención de los colaboradores, su calidad de servicio va de la mano con diversos factores que son obstinados. Consumo y Producción, el cliente colabora en el convenio y eso es un aspecto negativo, por lo que se empieza a afectar el público objetivo. Percederos, esta producción se vuelve dura al momento de producirse en mayores cantidades, no pueden devolverse los servicios recibidos. (Cerde, Garcia, Pastén, Damino, & Diaz, 2014)

Los servicios y sus características

La intangibilidad es una situación sustancial la cual estima fundamentalmente por su relación con un producto físico, por ello es considerada la primera dimensión entorno a diferencias entre un bien y servicio. La inseparabilidad los servicios ofertados tienden a tener una doble percepción y que tenemos a quien crea y por otro lado quien consumo el bien o servicio, es por esto que la producción de estos servicios brindados es un trabajo conjunto entre el consumidor y vendedor. La heterogeneidad aquí los servicios tienen pocos patrones, la persona que presta un servicio puede cambiar delante de otro por ello la percepción de calidad varia a través de la captación del bien o servicio recibido. (Villalba, 2013)

Servicio de calidad, características:

1) Intangibilidad, entre producto y servicio la diferencia es su intangibilidad, ya que un servicio se ejecuta o acciona a diferencia de u bien tangible el cual se puede degustar, sentir. 2) Heterogeneidad, Las acciones que realizan los colaboradores al momento de brindar un servicio nunca serán iguales en ningún otro establecimiento, para el cliente los colaboradores son el servicio que brinda la empresa, ya que se refleja su desempeño laboral, en lo que respecta a brindar un servicio. 3) Consumo simultáneos, Siempre el cliente estará presente al momento

en que se ejecuta el servicio, por ello determinan la calidad del proceso de atención, interactúan con otros clientes, y en consecuencia experimentan lo que pasa en tiempo real. 4) Perecederos, en esta característica se releja que los productos no pueden almacenarse por tiempos largos, ni revenderse a otras personas o devolverse, al contrario, con los bienes porque pueden estar almacenados por tiempos largos, revenderse a en días diferentes o generar devoluciones en caso el cliente encuentre algún desperfecto. Un aspecto negativo de los servicios que se ofertan que no se puedan devolver o revenderse es motivo de carácter obligatorio tener sus propias estrategias para la recuperación de aquellos productos en el momento que lo planificado no de resultado. (Castillon & Cochachi, 2014)

2.2.1.3. Dimensiones:

2.2.1.3.1. Infraestructura

La infraestructura que asistirá a la prestación de servicios tales como alimentos y bebidas deben ser resistentes, sus ambientes internos y externos como colores, diseños, decoración son las principales características físicas que el cliente percibe a simple vista, la comodidad es fundamental por ello se debe mantener mobiliario y espacios confortables. De fácil acceso y ubicación, sobre todo higiene limpieza y seguridad. (J. Vera, 2009)

Al apreciar una buena infraestructura, estamos cumpliendo con la calidad de servicio que brinda un restaurante, la complicitad a los clientes y la eficacia económica de la empresa relacionado a la confianza, bienestar, privación de ruidos, corto periodo de espera, servicio eficaz, entre otros. Se entiende por infraestructura a instalaciones que son el sostén tangible de la actividad, como infraestructura física que permite el buen funcionamiento de la asistencia de

servicios. Equipos como: La cocina, ascensores, clima, instalaciones de agua, luz, saneamiento, decoración, etc. Los elementos básicos serian, 1. Infraestructura e instalaciones físicas. 2. Los recursos humanos que constituyen la empresa. 3. Los clientes finales que recibe el servicio. (Yepes, 1996)

El restaurant debe ubicarse lejos de zonas de contaminación y malos olores, de contar con su respectiva licencia del municipio de su localidad. Debe contar con un acceso autónomo y uso exclusivo para sus clientes. Los ambientes tales como cocina, baño, salón de recepción y almacén deben permanecer con distancias adecuadas para evitar la contaminación de sus productos y no debe haber objetos que no sean pertenecientes al área donde pertenecen. (Zapata, 2019)

2.2.1.3.2. Personal

El personal de cada empresa que brinda atención a los clientes debe presentar un aspecto físico de manera general, agradable, con conocimiento de lo que ofrece, eficiencia para atender lo que los comensales requieren, deben brindar confianza, y una actitud proactiva. (J. Vera, 2009)

El gerente de la empresa de restaurant debe estar precavido para que todos los personales colaboradores de la organización reciban las capacitaciones adecuadas sobre higiene y aseo personal, de tal manera se evitara la contaminación de los alimentos y se mantendrá la imagen de calidad de la empresa. El personal masculino deberá presentarse con cabellos y patilla corto, barbilla afeitada, las femeninas con sus cabellos recogido y sujetado para evitar la caída de cabellos en los alimentos, uñas cortas y sin pintar, no joyerías en manos, no cigarrillos ni objetos detrás de las orejas, conservar su vestuario de

manera impecable. Usar los servicios higiénicos de manera adecuada. Darles a los tachos de basura su uso adecuado. (Zapata, 2019)

Al inicio de la jornada laboral se deberá inspeccionar las operaciones que se preparan antes de abrir el restaurant para brindar a sus clientes un servicio rápido y eficaz. Al momento de la apertura del local todo el personal colaborador debe estar preparados y dispuestos para realizar su jornada laboral. A esto se suma la correcta preparación de la limpieza y mantenimiento en general, trajes u uniformes impecables, aseo de cada uno de los colaboradores ya que son la primera imagen dentro del local que trata directamente con los clientes, saludar a los clientes de manera amable, brindar un bien o servicio de manera eficaz, no interferir en las órdenes del cliente y brindar un servicio con entusiasmo y carisma disfrutando de la labor de cada uno. (Bermeo & Claudia, 2014)

2.2.1.3.3. Servicios

Servir al cliente es uno de los elementos más irremplazables para que la organización exista, y es el pilar fundamental para que la empresa se mantenga en el mercado y logre sus objetivos con éxito, de manera contraria solo se conduciría al fracaso y de manera consiguiente a la quiebra y cierre de la misma. El servicio que se brinda a los clientes se mejora o empeora de manera en como lo quiera realizar la empresa para su bien futuro. (Chacom, 2012)

El servicio al cliente se caracteriza por ser el bien o servicio que una empresa de restaurant brinda a sus clientes, en sus determinados horarios de atención, con la finalidad de brindar un servicio de calidad para que el cliente se sienta satisfecho y regrese, más aún serian positivos los resultados ya que generara recomendaciones de parte de los clientes mismos y la empresa será la más

beneficiada. Se debe procurar mantener siempre en orden y con claridad los siguientes puntos: Comprender las quejas y necesidades de los clientes, reconocer y solucionar el problema, Ser honestos al momento de proporcionar el servicio para ganar más aun confianza de la empresa misma, Siempre estar atento a las necesidades y peticiones que los clientes sugieren, Brindar un servicio amable y confiable para que el cliente se sienta a gusto en la instalación. Ser empáticos con la atención brindada. De estos y muchos puntos más se basa la calidad de un buen servicio, ya que el cliente al sentirse en total comodidad y satisfecho se generarán buenas apreciaciones ya que él determina una buena calidad del servicio que le fue brindado. (Castellanos, 2017)

Al iniciar un negocio de empresa de restaurant se debe tomar la decisión emprender con una buena calidad de servicio para su establecimiento, del estilo de la calidad de servicio que tu empresa de restaurant brinde se determinara la calidad de la empresa. Los restaurantes pueden variar su carta y es el cliente el que decide asistir al que le brinde una mejor calidad de servicio tanto por sus ofertas, acceso, ubicación. Dependiendo del estilo de servicio que se oferte, los clientes se guiaran para asistir a un lugar adecuado al momento de asistir a un lugar de alimentos y bebidas. (Johnson, 2009)

2.2.1.3.4. Imagen

La imagen de un restaurant depende de muchos factores, entre ellos se refleja el aroma de la instalación que es lo que el cliente percibe al momento de ingresar, la temperatura del ambiente que se puede manipular a través de la tecnología con maquinarias modernas, Los clientes se deben sentir identificados con el tipo de público que asiste a la organización. (J. Vera, 2009)

La sociedad y sus diversos cambios a través del tiempo relacionado al consumo de alimentos y bebidas han generado un cambio constante de preferencias, es por ellos que los empresarios hosteleros deben mantenerse siempre innovando sus servicios y ofertas para mantener su posición notable en el mercado de restaurantes. Teniendo en cuenta los siguientes factores: Adaptación a los tiempos actuales: Reinventarse en cada cierto tiempo cambios en sus uniformes, colores de fondo, iluminación, etc. Decoración del local dependiendo de la imagen que quiere transmitir partiendo desde su logo, priorizar un gasto determinado en publicidad, Situar por mantener una relación amigable con los tiempos. Examinar las demandas de las empresas competitivas para potenciarse y estar acorde a la competencia. A través de la tecnología podemos entrar a cada uno de los clientes, creando una propia página web donde los clientes puedan apreciar los productos ofrecidos y sus ofertas. Lo primordial es cuidar la imagen de la empresa siempre, mantener una higiene adecuada a nivel general del local de la empresa. (Coquillat, 2016)

La imagen de una organización es fundamental para diferenciarnos de la competencia, y la calidad de servicios que ofrecemos. Se diferencia del público por el tipo de servicios que ofrece, por lo cual los clientes diferenciarán el establecimiento y lo harán de aquel su lugar preferido reconociéndolo a través de sus valores y calidad de servicio. Lo que se busca con una buena imagen de la organización es que los clientes disfruten del servicio desde el momento en que ingresan a la instalación, al momento de degustar los platos y hasta el final de su estadía en el restaurant de esta manera generar recomendación, y brindar una experiencia de calidad al cliente. (Reyero, 2015)

2.2.1.3.5. Satisfacción

Servir a los clientes es un factor primordial en el mercado, la satisfacción del cliente influye en el preciso instante en el que se le brinda el servicio. El mercado varía de manera constante, las necesidades y exigencias de los clientes hacen que la empresa de restaurante se reinvente y busque estrategias que ayude a complacer las necesidades de los clientes con el fin de mejorar la calidad del servicio que la empresa brinda, y mantenerse activo en el mercado de preferencia por su fidelidad de clientes. (Blanco, 2009)

Al definir satisfacción del cliente, obtendremos diferentes resultados. En este espacio la percepción del cliente es fundamental, un buen gesto de amabilidad o cortesía con el cliente serán factores claves, son acciones veladas. La satisfacción es una etiqueta para dar abrevio a las acciones que se realizan con respecto a los servicios o bienes ofrecidos. (Hernandez, 2017)

La expectativa con la que un cliente se dirige hacia un restaurante es alta, y este se determina al momento en que los colaboradores brindan su servicio ofertado, después de apreciar la calidad de su servicio es donde el cliente experimenta la sensación de placer o decepción en tanto si se superaron sus expectativas quedara de manera encantado y satisfecho con el servicio obtenido. Kotler (2003). (Hernandez, 2017)

2.2.2. MyPes

Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas por eso esta modalidad cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar al crecimiento

y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el decreto supremo n° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas deben tener ventas anuales por ambas arriba de los 150 UIT (S/ 592,500) y como máximo 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa debe tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/6715,000), y como máximo 2300 UIT (S/ 9'085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Instituciones Educativas

Una definición ostentosa, se considera a las instituciones educativas como edificios, de tantos que abundan en un lugar específico, que comparten características comunes: anuncios con el nombre del establecimiento, pabellón nacional a la vista. Sirve como base para políticas demagógicas que ven en la infraestructura escolar con el fin de alcanzar y garantizar tranquilidad a los estudiantes. (Señoriño & Bonino, n.d.) Además, se alude y refiere a normas de alta significancia para la vida de una determinada sociedad, formalizadas en caso de leyes, con amplio alcance y penetración de los individuos sus vidas académicas; considerando también como un establecimiento como la concreción material vinculados al mundo de las instituciones. (Fernández, 1994) Por lo tanto, las instituciones educativas son infraestructuras donde se realiza el proceso de

aprendizaje y enseñanza a lo largo de la vida, contribuyendo a la formación integral de los seres humanos, sus potencialidades, desarrollo familiar y comunitario y mundial; siendo la educación un derecho fundamental de las personas gracias a la universalización de la educación básica. (Congreso de la República del Perú, 2003)

2.2.4. Docentes

Es un trabajo profesional, basado en procesos humanos de las personas, el cual requiere esfuerzo personal intencional en el ámbito intelectual, emotivo y práctico. Aplicando metodologías pedagógicas que estimulen la creatividad de los estudiantes, potencializando sus habilidades y en el proceso de toma de decisiones. (G. Vera, 2005) Además, se denomina a las personas que laboran en programas educativos comprometiéndose con sus áreas didácticas, mediante la vocación de servicio a la profesión, mediante el cumplimiento del perfil correspondiente, poseyendo aspectos sicosociales, empatía, actitud de no juzgar, capacidad de resolver conflictos; garantizando una educación básica eficiente. (Viveros & Hernández, 2006) Los educadores cumplen funciones claramente delimitadas, pero debemos indicar que es de vital importancia tener presente que educar implica tomar conciencia de las responsabilidades de aprovechar la información involucrando la participación en la sociedad mediante la configuración de pensamientos, sentimientos y acciones. (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. Juan Pablo II - Zarumilla 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. Juan Pablo II - Zarumilla	MYPE	1	6

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. Juan Pablo II - Zarumilla - 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. Juan Pablo II - Zarumilla - 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. Juan Pablo II - Zarumilla - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan Pablo II</p>	V1: Calidad de servicio.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

- Zarumilla - Tumbes, año 2019.
Determinar el nivel de los servicios educativos en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan Pablo II
- Zarumilla - Tumbes, año 2019.
Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla - 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	36.6 ± 5.28
Sexo	
Femenino	5 (83.0)
Masculino	1 (17.0)
Estado civil	
Soltero	4 (67.0)
Casado	2 (33.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	1 (17.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	3 (50.0)
Posgrado	2 (33.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

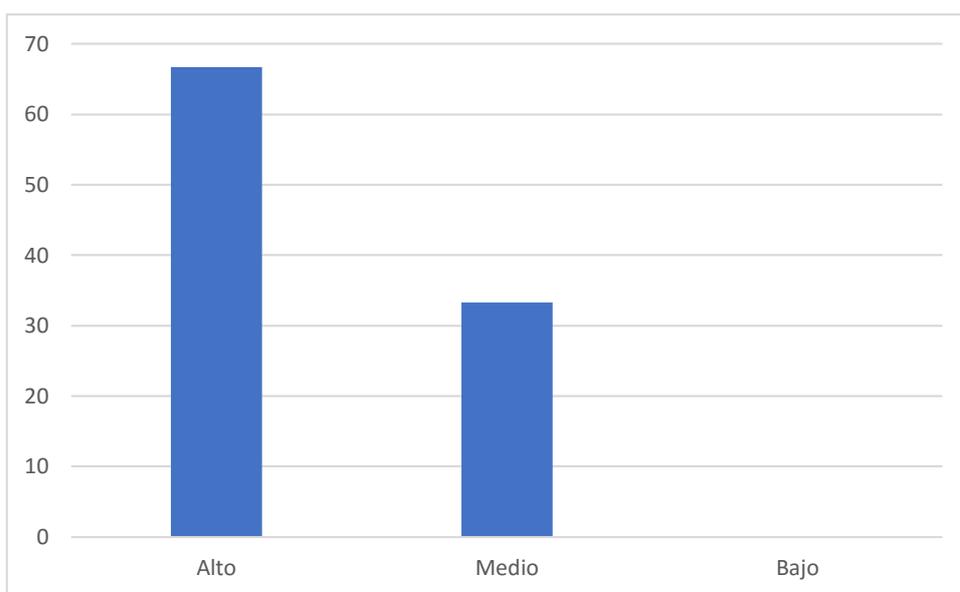
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	6 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	14 años
Modalidad	
Institución Educativa Privada - Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	6 (100.0)

Tabla 3. Nivel de las instalaciones y materiales.

Instalaciones y materiales			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	4	67
Medio	(13 - 19)	2	33
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla – Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel de las instalaciones y materiales.



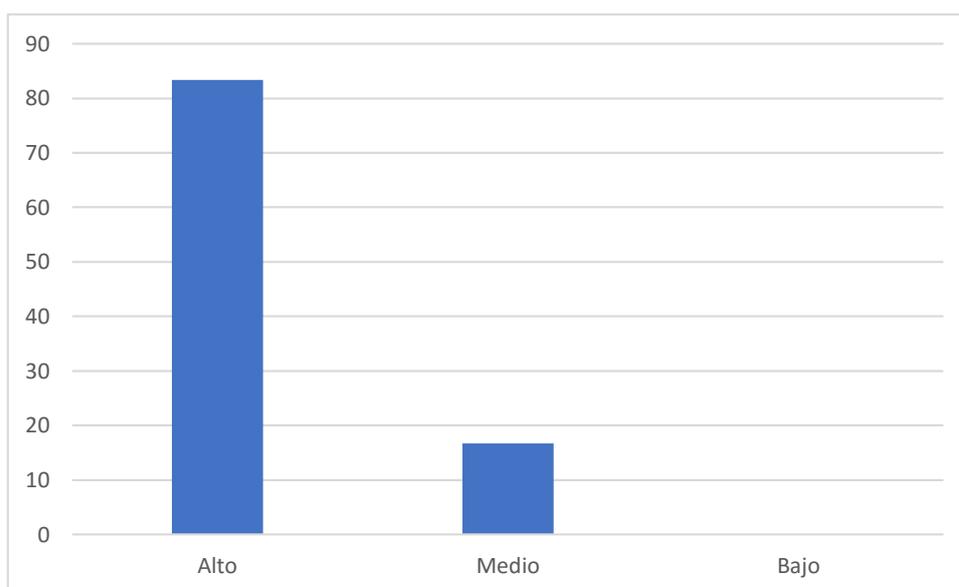
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	5	83
Medio	(13 - 19)	1	17
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla – Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel del personal.



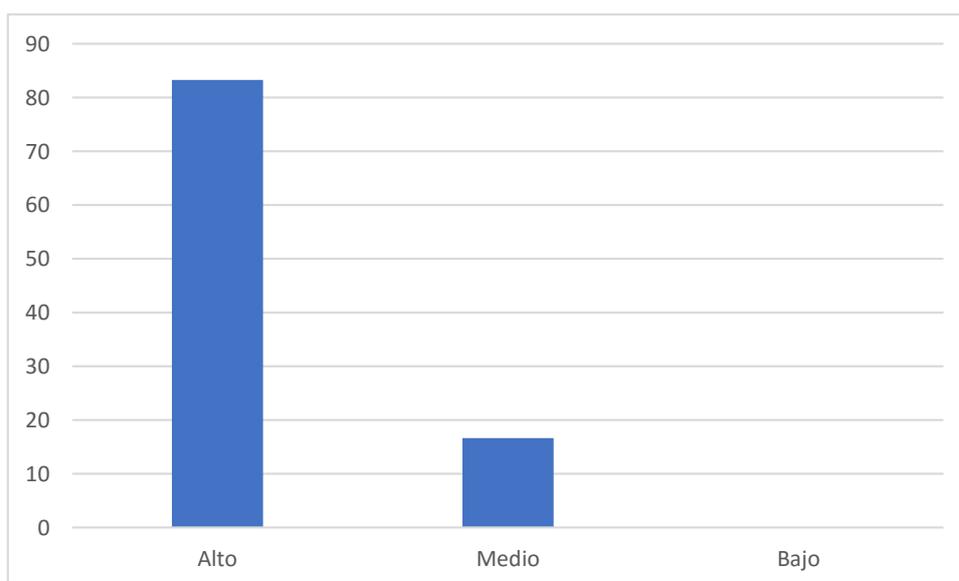
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de satisfacción.

Satisfacción			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	5	83
Medio	(10 - 14)	1	17
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla – Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción.



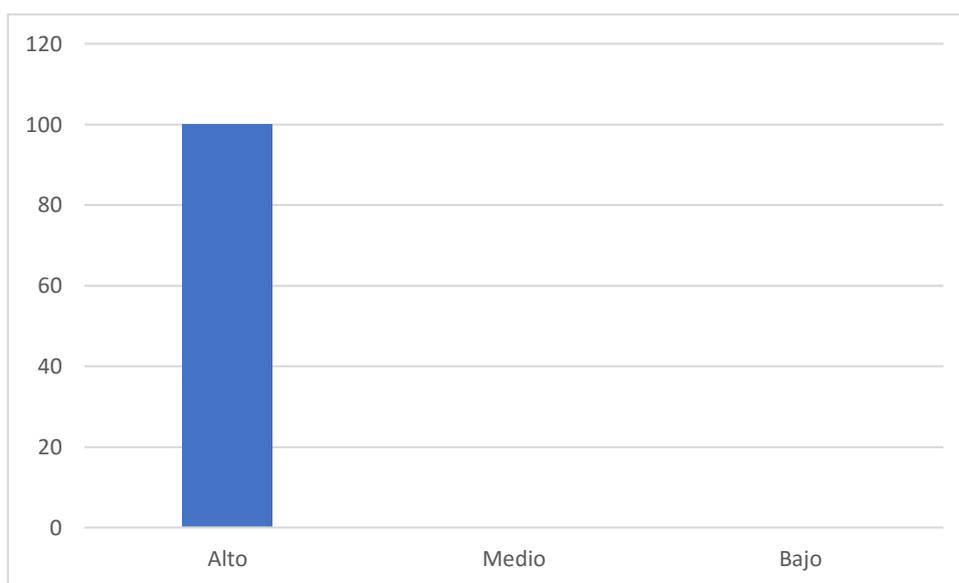
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de servicios y actividades.

Servicios y actividades			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	6	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla – Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de servicios y actividades.



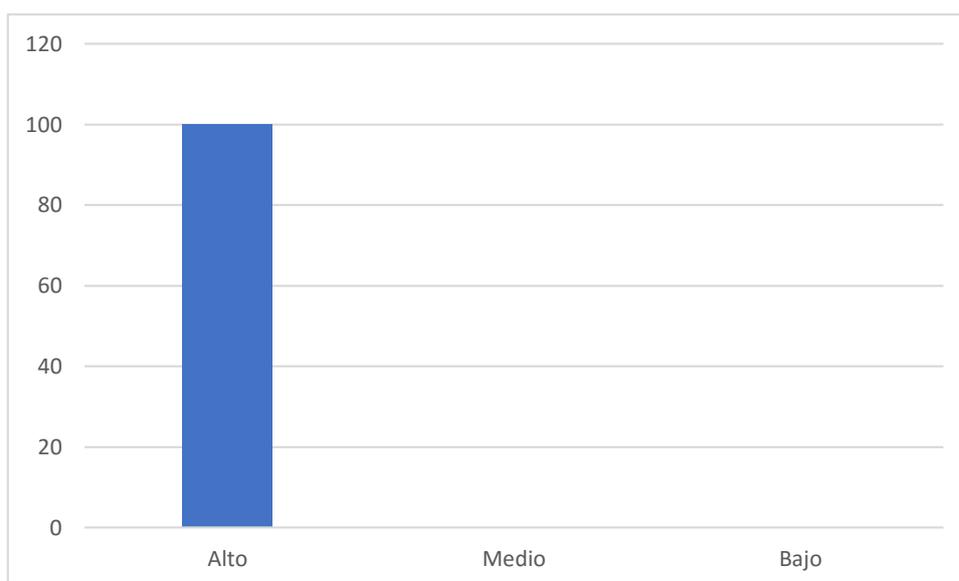
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de imagen.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	6	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla – Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de imagen.



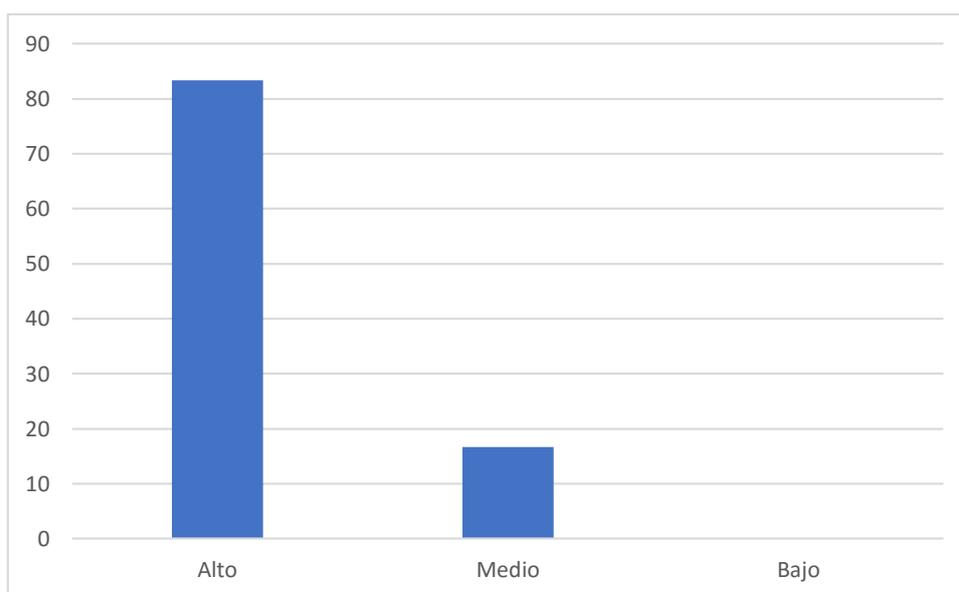
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de calidad de servicio.

Calidad de servicio			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	5	83
Medio	(52 - 80)	1	17
Bajo	(22 - 51)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Juan Pablo II - Zarumilla – 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:

Se aplicó interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográficas en donde se reflejó que la edad promedio de los docentes oscila entre 36 años de edad; de sexo femenino en su mayoría con un 83.0%, de promedio alto según su estado civil solteros con un 67.0% y grado de instrucción superior (licenciatura) estudios realizados en Universidades, especialidad Docente de Educación Inicial.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Se identificó que el total de docentes de la Institución Educativa Privada Juan Pablo II - Zarumilla – Tumbes está inscritas bajo el régimen MyPe, con un tiempo de constituido promedio de 14 años aproximadamente, y con razón social en su totalidad denominadas Institución Educativa Privada.

5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:

Se determinó que existe un nivel alto respecto a las instalaciones que los docentes utilizan para ofrecer una buena calidad de servicios educativos, mediante la utilización de equipos, materiales y las instalaciones poco apropiadas para el desarrollo de sus funciones, corroborando con (Sanjinez, 2014) quien considera que 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; respecto al desempeño del personal en función a la calidad de servicio los docentes presentan un alto nivel de calidad de

enseñanza aprendizaje, en donde demuestran eficiencia, eficacia y plantean soluciones a los problemas que suscitan en el quehacer de sus funciones, corroborando con (Momoyo, 2018) quien concluyó que 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; respecto a la satisfacción que los docentes presentan existe un nivel alto debido a que todos los docentes muestran valores éticos y cumplen con la puntualidad, disponibilidad, buen comportamiento y buena atención, discrepando con (Suarez, 2018) quien considera 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; respecto a los servicios y actividades que ofrecen los docentes existe un nivel alto en su totalidad demostrando conocimiento de las funciones, atención, compromiso con cada uno de los procesos de enseñanza y cumplimiento de los trámites que les corresponde según la metodología y pedagogía establecida, corroborando con (Esquivel & Huamaní, 2016) a medida que mejora la gestión administrativa también mejorará la calidad de servicio; por último, respecto a la imagen que muestra la institución, en su totalidad es de nivel alto debido a que los docentes presentan buena calidad y demuestran que sus estudiantes adquieren conocimientos que sirven para fortalecer su ciclo de vida

académico, permitiendo lograr alcanzar objetivos institucionales basados en la participación de sus estudiantes en concursos que enaltecen a la institución, corroborando con (H. Rodríguez, 2017) quien considera que la calidad de los docentes y su capacitación profesional permanente siguen siendo fundamentales para lograr la educación de calidad que requiere nuestro país.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01: El nivel de instalaciones que muestra la Institución ha demostrado contar con características que brindan la satisfacción necesaria a los docentes por tal motivo que contó con máquinas, equipos, apariencias materiales y los demás elementos en condiciones idóneas.
- Respecto al objetivo específico 02: El nivel de personal docente ya que de manera conjunta han ofrecido con los demás miembros de la plana docente un servicio que cuenta con diversas características que corroboraron a solucionar casos de manera conjunta, eficiente, eficaz y mostraron mucha comunicación para atender las sugerencias y las quejas.
- Respecto al objetivo específico 03: El nivel de satisfacción con respecto a lo que precisan los docentes se evidencia la existencia de un nivel alto de satisfacción en cuanto a los docentes que emplearon valores éticos como son la puntualidad, disponibilidad, mostrándose atentos y emprendiendo un nivel de compromiso alto.
- Respecto al objetivo específico 04: El nivel de servicios educativos que ofrece la Institución Educativa Privada ha de ser menester precisar que como con todas las expectativas demostradas por los docentes en las actividades de poder realizar los trámites correspondientes, mostrando ser amables en el servicio, impartiendo conocimiento dentro de lo precisado en sus funciones y mostrando atención al momento del ejercicio del mismo.
- Respecto al objetivo específico 05: El nivel de imagen de la imagen institucional que da una satisfacción para mejorar en lo que corresponde que los docentes muestran percepción en el desarrollo de sus funciones, muestra contar con la personalidad idónea y comprometiéndose a solucionar las necesidades del cliente.

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.

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. Juan Pablo II – Zarumilla – 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. Arizola Del Rosario, José Avelino.

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. Juan Pablo II, Zarumilla - Tumbes, año 2019.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario por internet en una sala de cómputo. 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.

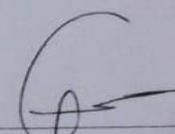
Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma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


Guillermo Sanjinez Salazar
Directora




José Avelino Arizola Del Rosario
Investigador

Fecha: 6/11/2019

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	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	101
2	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	101
3	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	3	3	1	4	11	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	77
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	87
5	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	106
6	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	5	24	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	101

Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a la docente de la Institución Educativa Privada Juan Pablo II - Zarumilla, 2019.



Encuesta aplicada a la docente de la Institución Educativa Privada Juan Pablo II - Zarumilla, 2019.

Anexo 05: Turnitin

TURNITIN - JAAD

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