



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.
CORPORACIÓN BELÉN DE JESÚS – TUMBES, AÑO
2019.**

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

AUTORA

GUERRERO OLAYA, MIRTHA YANET

ORCID: 0000-0002-3197-3417

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Guerrero Olaya, Mirtha Yanet

ORCID: 0000-0002-3197-3417

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

A Dios todopoderoso, por haberme brindado una familia maravillosa, quienes siempre han confiado en mí, dándome su apoyo y la fuerza para superarme y lograr mis objetivos.

A mis padres quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos, a mi querida hija, por ser mi motor para el cumplimiento de mis metas.

Y a mis docentes por las enseñanzas impartidas.

Para ellos es esta dedicatoria de proyecto de tesis por su apoyo incondicional.

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. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - 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 Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión instalaciones = 5 preguntas; dimensión personal = 5 preguntas; dimensión satisfacción = 4 preguntas; dimensión servicios = 4 preguntas; y dimensión imagen = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno), se ha llegado a concluir que el factor del personal docente en cuanto a que grupalmente se ofreció con otros docentes los servicios que han de contar con diversos aspectos caracterizantes que corroboran la solución a cada problema de forma grupal, mostrándose eficiencia, eficacia y muestran buena comunicación en la atención de una sugerencia o una queja.

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. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - 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.....	23
2.2.3. Instituciones Educativas.....	24
2.2.4. Docentes	25
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1. Diseño de investigación	28
4.2. Población y muestra	28
4.3. Definición y operacionalización de variables	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5. Plan de análisis	30
4.6. Matriz de consistencia.....	30
4.7. Principios éticos	33
V. RESULTADOS	34
5.1. Resultados	34
5.2. Análisis de resultados.....	41
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:	41
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	41
5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:.....	41
VI. CONCLUSIONES	44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS.....	49
Anexo 01: Encuesta.....	49
Anexo 02: Consentimiento informado	52
Anexo 03: Matriz de ítems	53
Anexo 04: Álbum de fotografías	54
Anexo 05: Turnitin.....	55

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, de acuerdo a varias investigaciones que fueron realizados a los que estudian en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, respecto a lo que se vincula con los aspectos de calidad en los servicios de educación, los cuales constantemente se han actualizado dentro de los centros educativos superiores, utilizando una serie de técnicas con la finalidad de poder recopilar una opinión real. En tanto teniendo esa situación como primordial, se ha tomado como sujetos de la investigación a todos los que estudian en dicha facultad que se les considera dentro de la investigación a cada uno como un cliente las cuales tendrán la tarea de dar una calificación acerca de la calidad del servicio que la organización empresarial les brinda pero como estaos dentro de un aspecto educativo entonces sería el centro educativo de educación superior, la cual para la presente investigación se consideró un factor importante (precio de las matrículas) y en base a poder identificar el servicio de calidad que el centro educativo brinda, se ha llegado a sostener que ha de considerarse cada apreciación que el estudiante muestre respecto al centro de educación superior, es por ello que respecto que respecto al nivel de satisfactoriedad que muestre cada estudiante será apreciable que pueda continuar sus estudios dentro de dicho establecimiento universitario y que pueda recomendarla a más personas.(Vergara & Quesada, 11AD).

En México, realizándose varias aspectos investigativos dentro de dos universidades como es la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, siendo importante que para que se pueda desarrollar dicha investigación se ha realizado tomándose en cuenta aspectos de importancia como el aspecto infraestructural, como se desarrolla los niveles de enseñanzas, la técnica que se utiliza para la transmisión del

conocimiento el docente y la calidad en las que estos se desarrollan, para identificar si aquella técnica utilizada para transmitir un conocimiento satisface o no al estudiante, es en tanto que todos estos sectores a investigar se han formulado a través de preguntas dentro de un cuestionario, la cual el resultado fue que la mayoría de los estudiantes muestran satisfacción con el aspecto de calidad en los servicios que reciben dentro de los centros educativos de educación superior, pero cabe preciar que el factor que con mayor fundamento se le brindo el fue respecto al nivel de calidad que tiene cada docente para transmitir sus conocimientos y así formar un profesional competente fundado en valores y que este profesional a formar contribuya con el desarrollo de la ciudad (Alvarado, Morales, & Aguayo, 2016).

En Chile, realizándose un estudio sobre los procesos descentralizadores en lo que respecta a la educación y como se ha ido reformando el mismo sector educativo. Por lo que para poder dar un mejor entendimiento se ha esclarecido unas definiciones que marcaron la historia respecto a la evolución del descentralismo en la educación, siendo así que un tema que ha sido muy debatido se ha sumergido en todo el sector de esa nación y otros países latinoamericanos. Acerca de que, porque el Estado centralista ha decidido dividirla respecto al proceso de desarrollo de los aspectos educativos, en tanto que respecto a las conclusiones vertidas ha sido que, en el proceso de establecer reformas en la educación, se debe de manera directa vincular con aspectos de logicidad que el mismo mercado competencial demanda. Es entonces que desde un criterio analítico acerca de si ha de existir una relación entre ambas variables de estudios como son (el descentralismo en la educación) y (la reforma educativa), de acuerdo a los resultado se vierte que existe en cierta medida una relación pero que esta

condiciona a que aparezcan otros factores ya que si se quiere emprender el descentralismo habrán aspectos integradores a las reformas en la educación por lo que se debe brindar niveles capacitaciones constantemente, en tanto que el autor concluye que sería un factor positivo la división de la enseñanza ya que ser descentralista ha de implicar que el gobierno central deberá brindar autonomía tanto regional como localmente para poder llevarse a cabo el proceso descentralizador y dejar en primera instancia en las posibilidades de cada región o localidad que establezca las reformas correspondientes. En tanto que la relación sería que descentralizarse implica reformar muchos factores educativos (Feldfeber & Ivanier, 2003).

En Argentina, dentro de un estudio 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 precisa 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 técnicos 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 influye 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. De acuerdo a varios de aquellos objetivos se llegó a poder establecer resultados acerca de si influye lo dimensionado en un centro educativo en el desempeño de aquellos medios funcionales, sucediendo lo opuesto dentro del supuesto investigado si el factor de motivación ha de influir dentro del desarrollo de sus competencias, siendo o estableciéndose un resultado negativo en base a que su espacio reconocible no ha de influir dentro del marco desarrollado de sus atribuciones en tanto que las investigaciones han presenciarse desde varias posiciones distintas en cuanto que el ambiente organizacional se considera factor de importancia desarrollándose los docentes estableciendo satisfactoriamente.(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. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios educativos en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - 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:

Todos aquellos que trabajan dentro de una empresa tienen que tener una perspectiva que se dirija a lo que es la calidad en los servicios, por lo que al poder ofrecer determinados servicios calidosos se han de satisfacer varias fases de necesidad de cada cliente y en base de lo que se expresa se ha de generar una altura imagen empresarial dentro de cada cliente, y que así el nivel exitoso empresarial se pueda alcanzar a través de la atención brindada al cliente. (Najul, 2011)

(Juran 1990) ha indicado que el sistema de calidad cuenta con varias interpretaciones, pero nos hemos enfocado en algunos que consideramos de mayor fundamento: en el primer concepto se establece que el sistema calidoso se ha basado en cada producto que el empresario oferta dentro del mercado para lograr la satisfacción de la necesidad de cada cliente, es en tanto que por tal motivo se han propuesto poder ofrecer mejor productos que muestren un nivel de calidad alta y que en la realidad cumpla el producto todas las condiciones con la que se oferta a través de publicidad. El concepto secundario es que cada empresario debe enfocarse en establecer mejoras en sus aspectos ineficientes después de poder establecer que se ha obtenido una apreciación desfavorable de los productos que se cuestionan, resolviendo estos aspectos negativos podrá dar solución a su nivel deficiente y posterior a ello poder brindar los servicios que muestren alta calidad. (Duque, 2005)

La calidad en los servicios se han de componer por varios aspectos característicos que brinden un alto factor valorizante de determinados bienes y servicios, la

calidad de cada producto será evaluado por cada aspecto atributivo que posee, como pueden ser las fechas en que caduca el producto, su nivel intangibilidad, es heterogéneo porque son una variedad de producto y es inseparable (Kotler, 1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock. (Oliva & Pinzón, 2012)

2.2.1.2. Características:

El servicio de calidad posee diversos elementos caracterizantes de los cuales se presentan los que a continuación se presentan: es un servicio intangible que no ha de ser catalogado, dentro de lo que se precisa en el servicio no se puede emitir un certificado del mismo, se considera complejo para poder explicarse y es concretamente de contexto difícil establecer o fijar un monto dinámico. Es de contexto heterogéneo ya que ha de comprender la acción en como se brindan los servicios y ha de satisfacer a los clientes a través del nivel en que atienden los trabajadores, la calidad de los servicios se han de finar conjuntamente con varios medios factorizantes que adquieren un carácter obstinado. el factor consumo y productividad, los clientes han de colaborar dentro de lo pactado siendo uno de los contextos que no favorece, y esto ha dado inicio a que se afecte la situación del público de forma objetiva. Similares, esta producción se vuelve dura al momento de producirse en mayores cantidades, no pueden devolverse los servicios recibidos. (Cerdeña, García, Pastén, Damino, & Díaz, 2014)

El servicio y sus aspectos caracterizantes

El aspecto intangible se considera como un accionar importante la cual considera es de manera indispensable por su aspecto relacionante con un producto de contexto percibible por los sentidos, en tanto que se considera como uno de los principales factores respecto a los aspectos relacionante de diferencia que existen

entre los bienes y los servicios. La forma separada en que cada servicio es ofertado se establece desde dos aspectos de percepción y teniendo en cuenta a quien los ha creado y de otro ámbito al que consume los bienes o servicios, es en base a ello que los factores producibles de aquel servicio se ha de brindar dentro de un determinado espacio laboral, siendo que de ahí nace una relación entre el que lo consume y quien lo ofrece. El nivel heterogéneo en este aspecto el servicio a de tener menores patrones, el personal que ha de prestar algunos servicios puede inmediatamente dar un cambio en frente de otro. Y es en base a ello que el nivel de percepción de aspectos calidosos cambia en el momento en que se captan algunos bienes o servicios que perciben. (Villalba, 2013)

Servicios de calidad y sus aspectos caracterizantes:

1) Es intangible, respecto a los productos y servicios, su carácter diferenciador es que es intangible, por lo que los servicios son ejecutados o accionado lo que lo diferencia de los bienes que tiene carácter tangible del cual se podrá hacer disgusto, o se hará que se sienta. 2) carácter heterogéneo, cada accionar realizado por el trabajador en los instantes en que brinda los servicios en ningún contexto se establecerá una relación respecto a otros sectores que también brindan servicios, para los clientes los trabajadores son considerados como aquel servicio que es brindado por la organización empresarial, ya que se refleja su desempeño laboral, en lo concerniente al ofrecimiento de cierto servicio. 3) consumir de manera simultánea, la cual los clientes se encontrarán en el accionar en que es ejecutado el servicio, basado en ello se ha de determinar el proceso de calidad de los servicios, las cuales los colaboradores han de intercambiar palabras con el cliente, y consecuentemente han de experimentar lo que sucedido en los tiempos reales. 4) Pareciendo, en este aspecto característico se ha reflejado que los

productos no pueden ser almacenados dentro de varios aspectos resaltantes, tampoco se pueden revender a otros clientes o la devolución, de manera contraria, sucede con los bienes ya que pueden permanecer guardados por tiempos amplios, pueden revenderse en diversos días y poder generar si es posible la devolución ya sea que los clientes puedan hallar imperfecciones. Una acción negativa de cada servicio ofertado en el que no existe devolución o poder revender, siendo un aspecto motivante de manera obligatoria poseer una estrategia propia para poder recuperar el producto cuando de lo que se planifica no se logra nada. (Castillon & Cochachi, 2014)

2.2.1.3. Dimensiones:

2.2.1.3.1. Infraestructura

El nivel infraestructural que estará presente en el momento en que se brinde el servicio como puede ser un alimento o bebida han de resistir, tanto en su ambiente interno como externo como puede ser el color, diseños la forma de decorar son aquellos aspectos caracterizantes de contexto físico que ha de percibir el cliente a mera realidad, el aspecto es de importancia, en tanto los aspectos mobiliarios deben estar en buenas condiciones y el espacio debe ser agradable. Que sea accesible y que se pueda ubicar rápidamente, en lo que corresponde en primer lugar al aspecto higiénico que el lugar se encuentre limpio y seguro. (J. Vera, 2009)

Apreciando un nivel infraestructural bueno, se cumple con la calidad servicial que un restaurant ofrece, la forma en que coopera el cliente y el nivel eficaz de la economía empresarial que se relaciona con factores como confianza, bien común, privar el ruido, mínimo tiempo de esperar, servicios eficaces, así mismo en muchos más. Entendiéndose por niveles infraestructurales a las

instalaciones consideradas como un sostenimiento dentro de las actividades, factores como el infraestructural físico que permita que funcione de manera eficiente dentro del servicio. Medios como: La cocina, ascensores, clima, instalaciones de agua, luz, saneamiento, decoración, etc. entre aquellos elementos comunes tenemos, 1. Infraestructura e instalaciones físicas. 2. Los recursos humanos que constituyen la empresa. 3. Los clientes finales que recibe el servicio. (Yepes, 1996)

De acuerdo al restaurante debe buscar de una ubicación que se encuentra alejada de las zonas contaminantes y mal olor, tener la licencia de la municipalidad de cierto territorio. Contando con accesos de autonomía y que puede ser de exclusividad para los clientes. En cuanto a los factores como: el factor de cocina, los baños, el espacio recepcionista y los almacenes deben estar a una distancia adecuada con la finalidad de evitar que contamine con sus productos y que cada objeto debe estar en permanencia en el lugar de correspondencia. (Zapata, 2019)

2.2.1.3.2. Personal

Recordando a los trabajadores a nivel empresarial en donde se han de desempeñar brindando atenciones a los clientes deber tener presencia físicamente de un aspecto en forma generalizada, que sea de agrado, conociendo lo que están ofreciendo, ser eficientes para atender dentro de las atenciones ya que ello es lo que los consumidores requieren, mostrándose que son confiables, y manteniendo un nivel actitudinal proactivo. (J. Vera, 2009)

Los ejercientes de dichos cargos como gerentes en el restaurant debe mostrar precaución con la finalidad de que los demás trabajadores de dicha empresa

puedan recibir el nivel de capacitación adecuado acerca de temas como higiene y como asearse de manera individual, y en base a ello podemos evitar que se contamine el alimento y con ello será verídico el mantenimiento de la imagen de la calidad de dicha organización, entre los trabajadores hombres deberán asistir con el cabello y la patilla pequeña, tener la barba afeitada, las mujeres asistirán con cabello recogido y sujetado evitando así que se caiga algún cabello dentro del alimento, las uñas deber estar cortas y despintadas, no contar con joyas en las manos, no tener cigarro ni algún objeto en la parte trasera del oído, mantener su uniforme de manera limpia. Hacer uso del servicio higiénico en forma ordenada. Utilizar el tacho de basura de manera adecuada. (Zapata, 2019)

Al iniciar los horarios laborales se debe inspeccionar aquellas acciones que se realicen previo a abrir el restaurante con la finalidad de que se les brinde a los clientes lo servicios de manera rápida y de eficacia. En el instante en que se da apertura al área todos los trabajadores deben permanecer capacitados y estar a disposición de poder desarrollar cada uno su jornada de trabajo. A ello se le añade que la limpieza debe permanecer en buenas condiciones y el mantenimiento de forma generalizada, el traje y el uniforme debe permanecer limpio, cada colaborador debe permanecer aseado y por el motivo de que son los primeros a quienes los clientes verán y con los quien se van a relacionar, emprender el saludo al cliente en forma agradable, ofreciendo algunos bienes o servicios de forma eficiente, dejar que el cliente ordene a su gusto brindando los servicios entusiasmados y carismáticos y que disfruten de la labor que brinda cada colaborador (Bermeo & Claudia, 2014)

2.2.1.3.3. Servicios

En la forma como se atiende al cliente se considera un elemento irremplazable en la existencia de una empresa, y es uno de las acciones más importantes para que tal organización siga siendo competente dentro del mercadeo y poder lograr sus objetivos exitosamente, de lo contrario sólo lo llevaría a tener pérdidas y seguido a ello que la empresa quiebre y desaparezca. En cuanto a los servicios brindados al cliente es mejorado o empeorado de acuerdo a lo que la organización se propone querer en un futuro. (Chacom, 2012)

Los servicios brindados a los clientes se caracterizan por comprender bienes o servicios que el restaurante ha de ofrecer al cliente, dentro de su horario atendible, con el objetivo de poder ofrecer un accionar servicial que se de calidad y así los clientes puedan sentir satisfacción y en otras oportunidades poder retornar, así mismo el resultado sería mejor por lo que se podrá recomendar al lugar ya que la recomendación se hará por parte de los mismos clientes beneficiándose el restaurante. Se ha recomendado poder ejercer siempre de forma ordenada y clara los factores siguientes: saber comprender aquel pedido de queja y la necesidad de los clientes, identificar y brindar una solución a la problemática, mostrando honestidad cuando los servicios sean proporcionados ganando así mejor confiabilidad en la misma organización, mostrar atención en aquella necesidad petición sugerida por el cliente, ofrecer los servicios mostrando amabilidad y confianza con la finalidad de que se logre la satisfacción del cliente. Atender de forma empática. En cuanto a los mencionados factores se podrá identificar el aspecto de calidad de los servicios, puesto que los clientes al sentirse cómodos y sintiendo satisfacción han de generar una apreciación buena

determinando el cliente la calidad de los servicios que se le brindan. (Castellanos, 2017)

Cuando se inicia un enfoque empresarial como es un restaurante debe tomarse decididamente desarrollarse con un aspecto que sea bueno en torno a la calidad de los servicios en su local, respecto al tipo de calidad de los servicios que un restaurante ofrezca s podrá identificar la calidad de dicha organización. En cuanto a las cartas es variable en cada restaurante siendo los clientes los que deciden a asistencia al que ofrezca mejores aspectos de calidad de os servicios ya sean en su oferta, el aspecto accesible, y su forma para ubicarlos. Esto es en base a la forma en que es brindado el servicio, el cliente buscara asistir a lugares que sean adecuados cuando deseen comprar comida o alguna bebida (Johnson, 2009)

2.2.1.3.4. Imagen

En este aspecto hay muchos de los factores que influyen, siendo uno de tantos aromatizado que se encuentra el lugar siendo este aspecto lo percibido por los clientes cuando hacen su ingreso a un local, el nivel temperamental del área pudiéndose manipularse por medio de la tecnología haciendo uso de máquinas que sean de la modernidad, identificándose el cliente con el nivel de asistentes y que tipo de asistentes se encuentran en dicho ambiente (J. Vera, 2009)

La población y sus aspectos cambiantes durante los últimos años que se relaciona a que se consumen en gran medida productos alimenticios y productos bebibles ha dado cabida a que los gustos preferenciales puedan variar en tanto que los dueños de las empresas han d considerar la innovación como factor importante en sus servicios y la oferta con la finalidad de mantenerse resaltando en la

competitividad global de restaurantes. Tomando de conocimiento los siguientes puntos: debe adaptarse al tiempo actual: reinventar en su uniforme dentro de un determinado tiempo cambios, establecer un color de fondo, su aspecto iluminante, etc. aspecto decorante del lugar basado en el nivel de imagen el cual se enfoca en poder transmitir desde su logo, dar prioridad al contexto de marketing derivando un gasto razonable, emprender que se quiera considerar con el tiempo una etapa conveniente. Evaluar qué es lo que demandan en cada empresa que son de índole de competitividad con la finalidad de también desarrollarse y estar en la elite del mercado. Por medio de las tecnologías se puede acceder a cada uno de los clientes, pudiendo crear una página web en la que el cliente aprecie cada producto que se está ofreciendo y así visualizar sus ofertas. Siendo de importancia cuidar la imagen empresarial, manteniendo un nivel higiénico que sea el adecuado dentro de todo el lugar u establecimiento donde se brinda el servicio. (Coquillat, 2016)

La imagen empresarial es importante en base que nos diferenciamos de otras, y el aspecto del servicio que se brinda. Diferenciándose del público en tanto que se ve por el nivel servicial que brinda, en tanto que el cliente podrá diferenciar el lugar haciéndolo su lugar de preferencia que lo reconocen por sus valores muestra y su nivel de calidad del servicio. Aquello que se intenta lograr con una buena imagen de una empresa sería que el cliente pueda disfrutar de los servicios en cuanto desde que hacen su ingreso al lugar, en el instante que disgustan la comida y correspondientemente hasta la etapa de culminación de su permanencia en dicho restaurante y así poder recomendar el lugar, y poder ofrecer experiencias calidosas a los clientes. (Reyero, 2015)

2.2.1.3.5. Satisfacción

En la forma como es atendido el cliente se considera un elemento trascendental, por lo que el nivel satisfactorio del cliente nace en los momentos en que el servicio es brindado existiendo una variabilidad permanente dentro del mercado, en cuanto a la necesidad y lo que exige el cliente dan lugar a que la organización del restaurante tenga que reinventarse buscando estrategias que lo ayuden a satisfacer la necesidad del cliente con la finalidad de dar mejoría al aspecto calidoso de los servicios brindados por la empresa, y seguir manteniéndose en actividad dentro del mercado de los más mejores por su gran mayoría de clientes que poseen. (Blanco, 2009)

Definiendo que es la satisfacción de los clientes, se versan varias respuestas. Siendo importante lo que perciben los clientes dentro del presente contexto, percibiendo buenos gestos amables o corteses hacia los clientes se consideran acciones importantes, siendo su accionar velado. Siendo la satisfactoriedad un aspecto etiquetable con la finalidad de fortalecer el accionar realizado conforme al bien o servicio que se ofrece. (Hernandez, 2017)

El cliente asiste a un restaurante con altas expectativas, determinándose este factor en el instante que el trabajador brinda el servicio que se ofertó, posterior a la apreciación de la calidad de dicho servicio es en tanto que los clientes experimentan las sensaciones ya sean que se sientan satisfechos o decepcionados por lo que al superar lo que se imaginaron se deduce que el servicio ha satisfecho sus necesidades. Kotler (2003). (Hernandez, 2017)

2.2.2. MyPes

Como todas se ha considerado una ley dada por un órgano estatal con la finalidad de establecer el impulso de la competencia y establecer la promoción y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, con la misma forma lograr que se formalicen es por ello que dentro de estos aspectos se ha contado con diversos beneficios laborales y tributarios con la finalidad de que se contribuya en que crezcan y se expongan nuevas formas de oportunidades laborales, aportando así al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° conceptuando a las MyPes como aquella unión de economía que se constituye tanto por una persona jurídica como natural. La vigente norma se dio bajo D. Supremo N° 013-2013-PRODUCE, a través de esta norma se dio la aprobación del TUO norma que impulsa el desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas se consideran que se deben estar entre las gestiones empresariales: Microempresas han de contar con su venta al año de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas deben contar con una venta al año siendo para las dos por encima de los 150 UIT (S/ 592,500) y hasta en un límite de 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa contendrá una venta al año que es mayor a 1700 UIT (S/6715,000), hasta un máximo de 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

Un concepto específico, ha de considerar a los centros educativos como grandes edificaciones, de muchos que permanecen dentro de un lugar de forma específica, que comparten aspectos similares de los que tenemos: un anuncio con el nombre del lugar, 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 una labor de índole de desarrollo de una profesión, que se basa en las etapas humanas de cada ciudadano, de la que demanda algunos esfuerzos personales intencionales dentro del aspecto intelectual, y motivación y que sea de práctica. Con la aplicación de metodología académica siendo estimulantes en el aspecto creativo de los alumnos, complementando su habilidad y al momento de poder tomar una decisión (G. Vera, 2005) así mismo, se distingue así a aquellos que han de trabajar dentro de programas de y que se comprometen con ciertas áreas como lo didáctico, a través de la vocación de emprender de la mejor manera los servicios educativos, cumpliendo con el perfil solicitado, contando con factores sicosociales, empáticos, con base actitudinal de no juzgamiento, estar capacitado para darle solución a diversos problemas; y poder garantizar un sistema educativo eficiente (Viveros & Hernández, 2006) lo docentes han de cumplir funciones o

competencias delimitadas, indicando que es importante tener en cuenta que enseñar ha implicado la toma de conciencia respecto a las responsabilidades aprovechando la información y así involucrar a que participa la población a través de varios aspectos sentimentales, de pensamientos y por ultimo e importante que son los accionares (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. Corporación Belén de Jesús 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. Corporación Belén de Jesús	MYPE	1	5

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
<p>¿Cuál es nivel de calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019?</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación</p>	<p>V1: Calidad de servicio.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	<p>Likert</p>

Belén de Jesús - Tumbes, año 2019.
Determinar el nivel de los servicios
educativos en las MyPes, sector
educación, rubro Instituciones
Educativas – Caso: I.E.P. Corporación
Belén de Jesús - Tumbes, año 2019.
Determinar el nivel que presenta la
imagen de las MyPes, sector educación,
rubro Instituciones Educativas – Caso:
I.E.P. Corporación Belén de Jesús -
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	38.8 ± 10.6
Sexo	
Femenino	5 (100.0)
Masculino	0 (0.0)
Estado civil	
Soltero	3 (60.0)
Casado	2 (40.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	5 (100.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

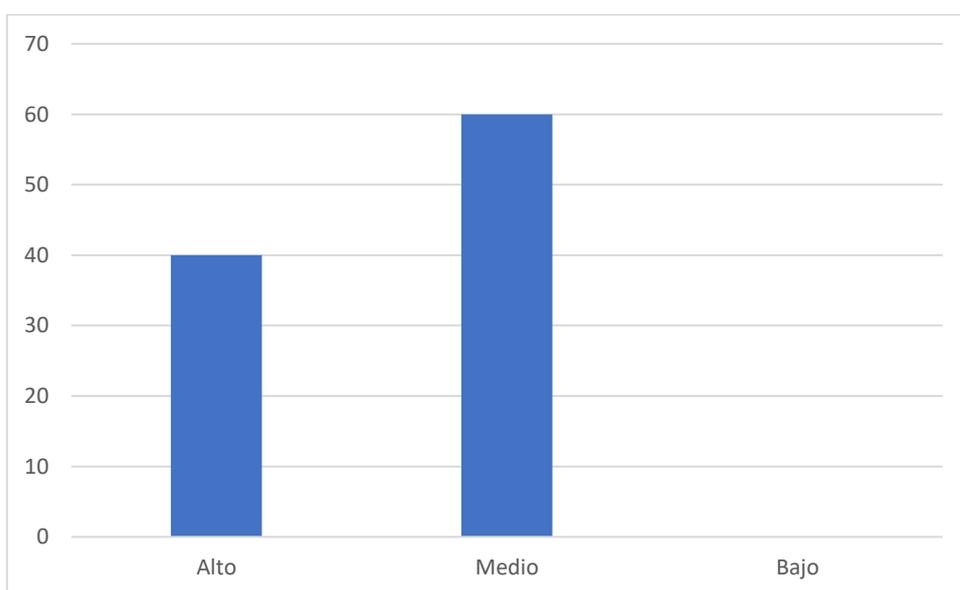
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	5 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	16 años
Modalidad	
Institución Educativa Privada – Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada – Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	5 (100.0)

Tabla 3. Nivel de las instalaciones y materiales.

Instalaciones y materiales			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	2	40
Medio	(13 - 19)	3	60
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Corporación Belén de Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel de las instalaciones y materiales.



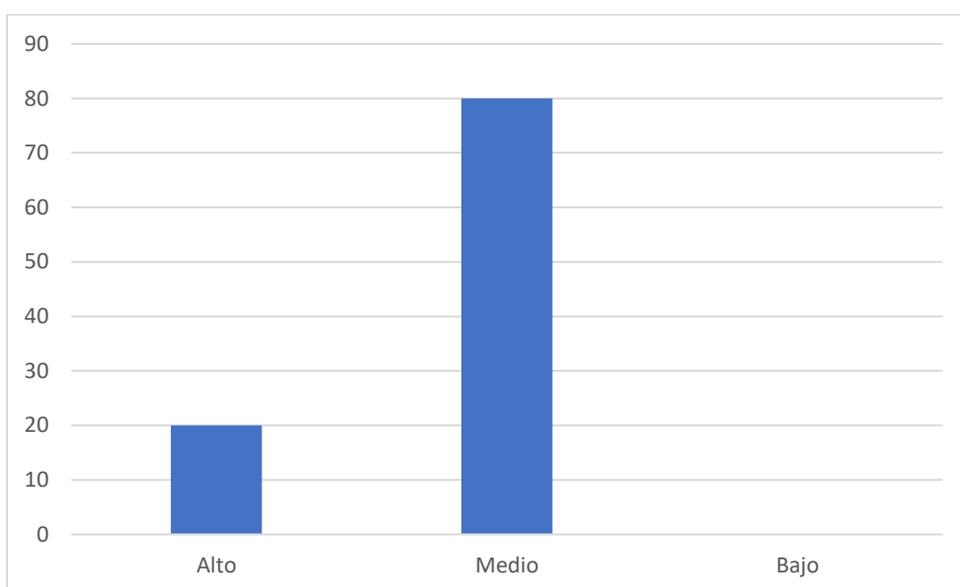
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	1	20
Medio	(13 - 19)	4	80
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Corporación Belén de Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel del personal.



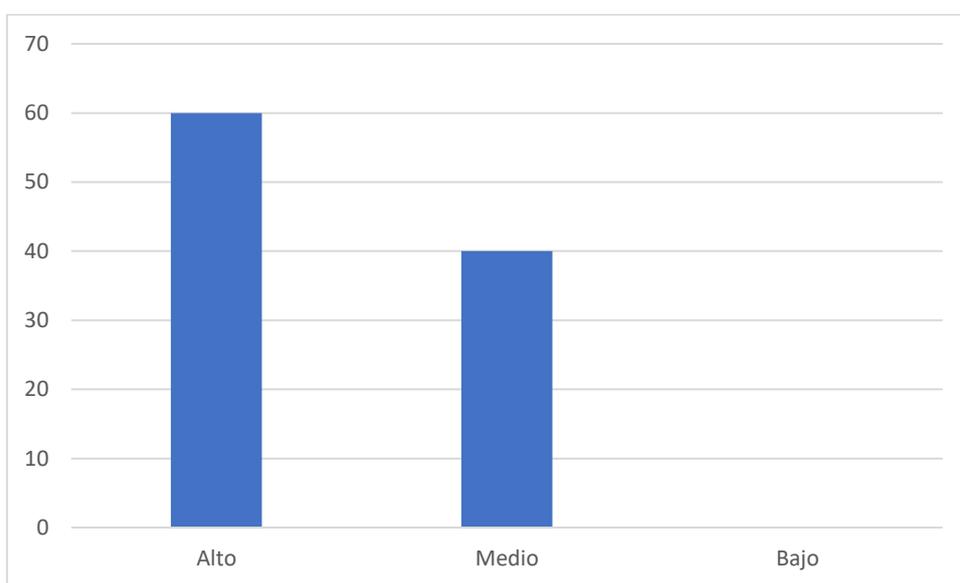
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de satisfacción.

Satisfacción			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	3	60
Medio	(10 - 14)	2	40
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Corporación Belén de Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción.



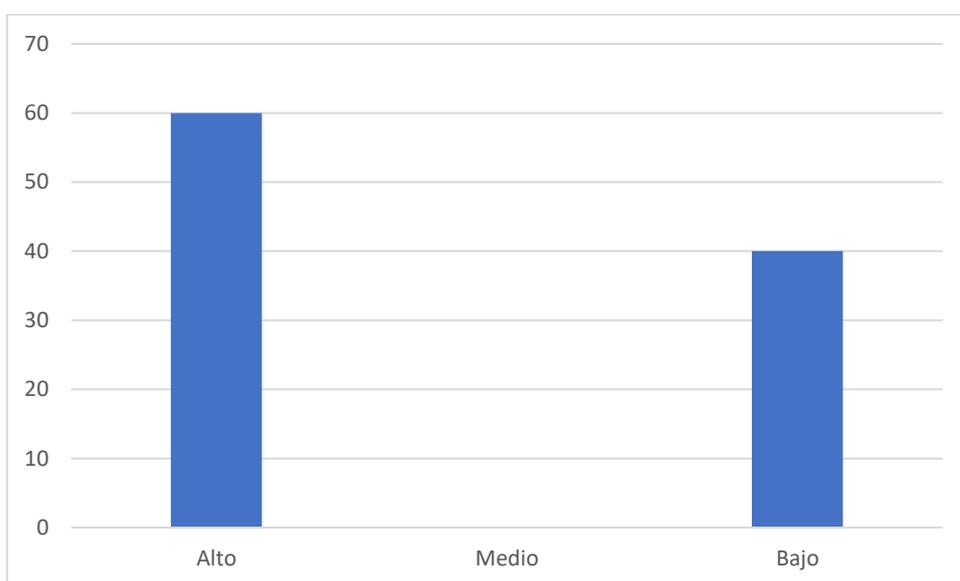
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de servicios y actividades.

Servicios y actividades			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	3	60
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	2	40

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Corporación Belén de Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de servicios y actividades.



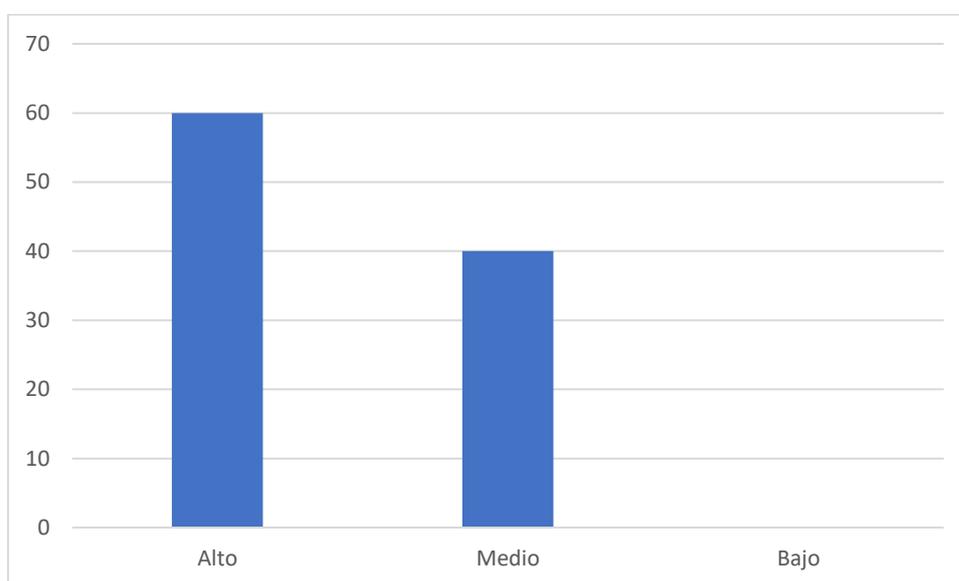
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de imagen.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	3	60
Medio	(10 - 14)	2	40
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Corporación Belén de Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de imagen.



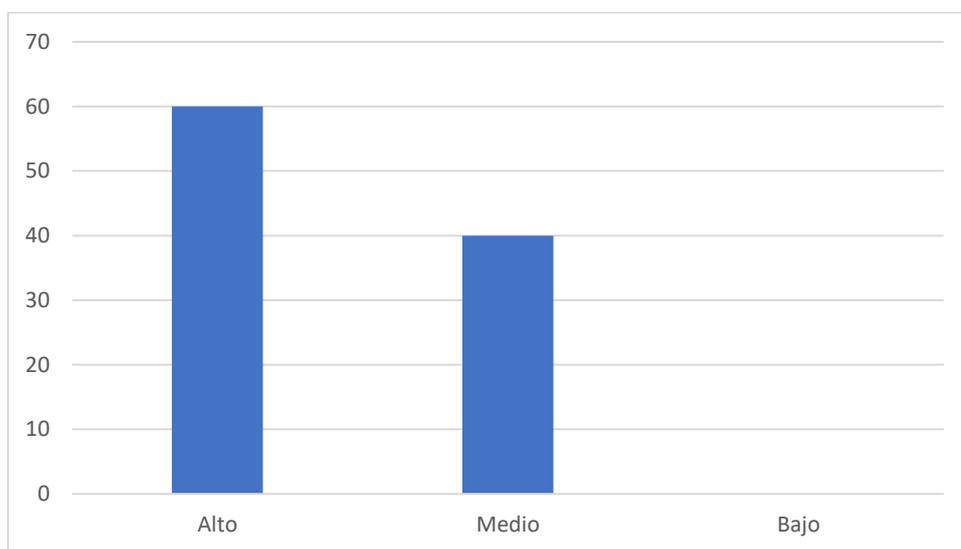
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de calidad de servicio.

Calidad de servicio			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	3	60
Medio	(52 - 80)	2	40
Bajo	(22 - 51)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Corporación Belén de Jesús – 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 han aplicado varios aspectos interrogatorios que se relacionan con el proceso investigatorio sociodemográficas en la que se ha reflejado que las edades promediantes de cada docente ha de oscilar desde 36 años de edad; siendo mujeres en aspectos mayores con un 83.0%, siendo un porcentaje alto respecto a los estados civiles hay un porcentaje de 67.0% de personas solteras y respecto a sus educación (son licenciados) su estudio se realizó en una Universidad, se especializaron en docencia del nivel inicial.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Identificándose que la totalidad del personal docente del centro educativo primario privado Corporación Belén de Jesús – se han inscrito bajo regímenes MyPe, con un espacio temporal de edades promediantes de 14 años de aproximado, siendo cada razón social generalmente se denomina centro educativo del sector privado.

5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:

Se ha determinado la existencia de niveles altos en base a la instalación que cada docente ha de utilizar para poder brindar una buena calidad una en el servicio de educación, utilizando diversos equipos, el material e instalación poco necesaria dentro del desempeño de sus facultades, lo que es corroborado con (Sanjinez, 2014) el que ha considerado que las inversiones al ser limitadas dentro del gobierno en áreas en las que se interviene cómo e la productividad de procedencia técnica que es necesario para lograr desarrollar en todo el nivel provincial den las que los trabajos personales técnicos que son calificados no se hayan los necesarios

existiendo mínimos centros técnicos de educación; en cuanto al desarrollo de los trabajadores en cuanto a la calidad de los cada docente presenta niveles altos de calidad en el proceso de enseñar, en la que se evidencia que se muestran eficaces, eficientes y buscan estrategias solucionables a cada problema que ha de suscitar en la realización de cada función, de acuerdo con (Momoyo, 2018) el que concluye que se identificó que en cuanto a que un profesional se actualice y la forma en que se capacita a cada docente pocas veces las gestiona la casa de estudios universitario; de igual manera lo comportamientos éticos, que el profesional se actualice y que se muestre un a condición adecuada para realizar sus funciones se consideran por cada docente como aspectos influenciables para mejorar el desarrollo de sus funciones; en cuanto al nivel satisfactorio que cada docente muestra se da dentro de niveles altos esto es en base a que la totalidad del personal docente ha mostrados diversos valores de ética y son puntuales, muestran disposición, una buena conducta y se muestran atentos, contrariando con (Suarez, 2018) el que ha considerado que los aspectos positivos y negativos de cada centro educativo es ver cuáles son sus debilidades y establecer mejora para desempeñarse en cada docente por mostrar más competencia y eficacia, por lo que siendo así cada docente no se ha comprometido con establecer mejoras en cuanto a sus desventajas de cada centro educativo; en cuanto a cada servicio y actividad que ha de ofrecer el docente ha existido niveles altos en la mayoría y demuestran conocer cada función, nivel de atencionalidad, y que se comprometen con un proceso de transmitir conocimientos y cumplir con cada tramite correspondiente en cuanto a las metodologías y pedagogías establecidas,

estando de acuerdo con (Esquivel & Huamaní, 2016) ya que ha de mejorar las gestiones administrativas así mismo habrán mejoras en la calidad de los servicios; y para terminaren cuanto a la imagen mostrada por el centro educativo, generalmente muestra niveles altos en cuanto a que cada docente ha mostrado una excelente calidad demostrando que cada estudiante ha adquirido el conocimiento que ha de servir para mejorar sus factores de vida económica, o que permite que logren cada objetivo trazado en la institución basado en que cada estudiante participe en cada concurso que le ayude con el prestigio al centro educativo, lo que se corrobora con (H. Rodríguez, 2017) el que ha considerado la calidad de cada docente y sus capacitaciones personales permanentes han de ser importantes y así esperar el logro de una enseñanza de calidad requerido en nuestra nación.

VI. CONCLUSIONES

- Basándonos en los objetivos el N° 01: los niveles de la instalación que ha mostrado el centro educativo demostraron que cuenta con caracteres que han brindado un nivel satisfactorio que requiere el docente entonces se cuenta con, equipos, aparentan un material y tras herramientas en buenas condiciones.
- Basándonos en los objetivos el N° 02: Los docentes ofreciendo de manera grupal con aquellos miembros de la docencia los servicios que, si cuentan con aspectos caracterizantes que comprueban la solución de problemas conjuntamente, mostrando eficiencia, eficacia y buenos aspectos comunicables para la atención de lo que se sugiere y cada queja.
- Basándonos en los objetivos el N° 03: los aspectos satisfactorios en cuanto a lo que precisa cada docente ha evidenciado que existen niveles altos del factor satisfactorio ya que cada docente que emplea cada valor ético como es ser puntual, mostrar disposición, muestran atención y emprenden niveles de compromiso altos.
- Basándonos en los objetivos el N° 04: el factor del servicio educativo ofrecido por el centro educativo privado se precisa que de acuerdo a cada expectativa que muestran los docentes en cada actividad de que se realice un trámite concreto, en las que muestra amabilidad en el servicio, evidenciando que conoce del tema en cuanto a cada función y se muestra atento cuando cumple cada función.
- Basándonos en los objetivos el N° 05: el factor imagen del centro empresarial muestra aspectos satisfactorios para emprender mejoras en cuanto a lo requerido y que cada docente ha de mostrar sus percepciones cuando ejerce sus facultades, ha mostrado tener el perfil para el trabajo y se compromete a dar solución a cada sugerencia o queja que el cliente tenga.

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. Guerrero Olaya, Mirtha Yanet.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la calidad de servicio de los docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús, 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@hotmail.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: ygorritia@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:

Olga Noemi Izquierdo Vargas
Directora

Mirtha Yanet Guerrero Olaya
Investigador

Fecha 06/11/2019



Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Item's																								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	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	97
2	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	59
3	2	3	4	4	3	16	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	61
4	2	3	5	5	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	3	5	5	4	17	4	4	3	4	15	86
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	86

Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a las docentes de la I.E. Corporación Belén.



Encuesta aplicada a las docentes de la I.E. Corporación Belén.

Anexo 05: Turnitin

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo