



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES, SECTOR  
EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS –  
CASO: I.E.P. CIENTÍFICO TECNOLÓGICO MAX  
PLANCK – TUMBES, AÑO 2019.**

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

**AUTORA**

**DIOSES DE VÁSQUEZ, NIDIA AIXA**

**ORCID: 0000-0002-6555-4106**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Dioses de Vásquez, Nidia Aixa

ORCID: 0000-0002-6555-4106

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**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo por su sacrificio y esfuerzo, por permitirme llegar a cumplir hoy un sueño más, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amados hijos Omar y Jorge por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

## RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada al servicio de educación - Tumbes, 2019, y una muestra de 6 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión instalaciones = 5 preguntas; dimensión personal = 5 preguntas; dimensión satisfacción = 4 preguntas; dimensión servicios = 4 preguntas; y dimensión imagen = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno), se concluyó que el presente estudio se ha mostrado la existencia de niveles altos del factor de mostrarse satisfechos con las funciones realizadas por lo que se ha presenciado que han demostrado ser puntuales, estando dispuestos a escuchar a los estudiantes con el fin de transmitir su conocimiento, y que muestran comportamiento ordenada, siendo así que se ha llegado a cumplir con lo que se propuso.

***Palabras claves: Calidad de servicio y MyPes.***

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of quality of service of the MyPes, education sector, Educational Institutions - Case: I.E.P. Technological Scientist Max Planck - Tumbes, year 2019. With a research problem: How is the quality of service of the MyPes characterized, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. Technological Scientist Max Planck - 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 workers, applying surveys as an instrument of data collection through the use of the SERVQUALING scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.935, which consists of 22 questions and 5 dimensions (facilities dimension = 5 questions; personal dimension = 5 questions; satisfaction dimension = 4 questions; services dimension = 4 questions; and dimension image = 4 questions), which have 5 response options on the Likert scale (1 = very bad, 2 = bad, 3 = fair, 4 = good, 5 = very good), it was concluded that the present study has been shown the existence of high levels of the factor of being satisfied with the functions performed by what has been witnessed that have proven to be props, being willing to listen to students in order to transmit their knowledge, and that show orderly behavior, thus being It has come to fulfill what was proposed.

***Keywords: Quality of service and MyPes.***

# ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| TÍTULO .....   | i    |
| EQUIPO DE TRABAJO .....  | ii   |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....   | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....  | iv   |
| DEDICATORIA .....  | v    |
| RESUMEN.....   | vi   |
| ABSTRACT.....  | vii  |
| ÍNDICE .....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA.....  | 11   |
| 2.1. Antecedentes .....  | 11   |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....  | 11   |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales .....   | 12   |
| 2.1.3. Antecedentes locales .....  | 14   |
| 2.2.1. Calidad de servicio .....   | 17   |
| 2.2.2. MyPes.....  | 26   |
| 2.2.3. Instituciones Educativas.....   | 27   |
| 2.2.4. Docentes .....  | 28   |
| III. HIPÓTESIS .....   | 29   |
| IV. METODOLOGÍA .....  | 30   |
| 4.1. Diseño de investigación .....   | 30   |
| 4.2. Población y muestra .....   | 30   |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables .....                            | 30   |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                         | 32   |
| 4.5. Plan de análisis .....  | 32   |
| 4.6. Matriz de consistencia.....   | 32   |
| 4.7. Principios éticos .....   | 35   |
| V. RESULTADOS .....  | 36   |
| 5.1. Resultados .....  | 36   |
| 5.2. Análisis de resultados.....   | 43   |
| 5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios: ..... | 43   |
| 5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....                              | 43   |
| 5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:.....                 | 43   |
| VI. CONCLUSIONES .....   | 46   |



|  |    |
|--|----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....         | 48 |
| ANEXOS.....                              | 52 |
| Anexo 01: Encuesta.....                  | 52 |
| Anexo 02: Consentimiento informado ..... | 55 |
| Anexo 03: Matriz de ítems .....          | 56 |
| Anexo 04: Álbum de fotografías .....     | 57 |
| Anexo 05: Turnitin.....                  | 58 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Colombia, pertinentemente a una investigación que se realizó a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, acerca de poder analizar el servicio y el nivel satisfactorio de los alumnos acerca del contexto de la educación de los cuales se han ido desarrollando con la finalidad de la obtención de resultados convincentes. Para ello se han utilizado herramientas para llegar a la finalidad propuesta y fue el más resaltante la técnica de SERVIQUAL siendo que se utilizó para la selección de un número de usuarios y en este caso serían los alumnos por lo que el método consiste que con la ayuda de un cuestionario. Empleada para ver la calificación que cada estudiante hará al respecto sobre si se da el cumplimiento de la condición de calidad, es por ello que dentro del cuestionario se han tenido presente al respecto dos factores principales para determinar el servicio de calidad en cuanto al sector educativo. En tanto que es de importancia sostener que de lo expuesto anteriormente en cuanto a si se quiere llegar al objetivo de llegar en aumento a la calidad de los aspectos de los servicios que se proporcionan deben tenerse presente un factor de importancia que sería el nivel percibible que el estudiante desarrolle y califique al respecto con sus ideas propias, entonces este factor es fundamental porque hará que los alumnos muestren su nivel de satisfacción o insatisfacción acerca del servicio y es por ello que tomamos como punto de acceso la unidad analizante que es una técnica fundamental, en cuanto que se ha precisado como unidad de análisis el costo de matrículas en base a que según los datos cuando hay un costo mayor aumenta la percepción de mejora en cuanto que el costo disminuye el valor de percepción es mínima des por ello que siendo así las variables con

percepción negativa es en cuanto al costo de matrícula.(Vergara & Quesada, 11AD).

En México, en un estudio realizado acerca de la calidad brindado en el servicio de educación en las casa de estudios de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey por lo que para ello se tomó en consideración todos los espacios necesarios para realizar el cuestionario en base al nivel de satisfacción con la infraestructura, es por ello que es el procedimiento de plan de estudios en los centros de estudios antes mencionados, la metodología empleada por el personal docente cuando muestran su nivel de enseñanza y así mismo la calidad de los conocimientos que se transmiten, y que se brindan para el desarrollo del plan estudiantil y de esa forma poder dar una afirmación verdadera acerca de que si es eficaz el proceso del desarrollo de su plan estudiantil para la formación de profesionales que se encuentren compitiendo en los altos puestos, es por ello que estos factores para evaluarse con la utilización de una técnica considerada una de las confiables como son los cuestionarios. Es por ello que del resultado vertido ha logrado afirmativamente precisar que es fiable sostener que las expectativas de los educandos se han mostrado satisfechos acerca del nivel calidoso en el servicio brindado, en cuanto una de las medidas más resaltantes que se ha desarrollado con mayor importancia dentro de la evaluación establecida, ha sido en base a como se han mostrado los maestros en el contexto en que se desarrollan sus labores, es decir que si los docentes han establecido una metodología pertinente y el conocimiento idóneo con la finalidad de formar profesionales que desarrollen sus capacidades de manera resaltante dentro de la sociedad que sean profesionales en todos los contextos. (Alvarado, Morales, & Aguayo, 2016).

En Argentina, en aquellas etapas antiguas como fue en el año noventa se dieron diversas investigaciones que resaltaron mucho en el contexto descentralizador en la educación. Que se estableció como proceso inicial y punto de investigación en base a la transformación del que ha pasado la dominación del sector de la educación del gobierno centralista lo cual la transformación ha sido que se ha variado descentralizándose a los diversos gobiernos provinciales. Es por ello que asimismo otro punto de controversia sería como se ha reformado el sistema educativo. Es por ello que iniciamos realizando una precisión sobre el tema del descentralismo en la educación y este tema es importante por el motivo de que muchas de las personas de sitios provinciales no han contado con las posibilidades de poder dirigirse a la capital, otro factor de incomodidad es la gran cantidad de alumnos que se centran anualmente. En base al otro tema de importancia como son las reformas educativas es que existe una relación directamente con el desarrollo de las mejoras que se han empleado en el mercado, por lo consiguiente según es de identificar y resolver si se dicho factor mencionado en el anterior reglón es que si se relaciona con el otro factor importante como es el descentralismo educativo, sin embargo establecer reformas ha de implicar el gestiona miento de un modelo educativo nuevo con nuevas metodologías, políticas entre otros factores que se deben tomar en cuenta. En tanto que se llega a concluir dentro del presente trabajo que las dos variables estudiadas se relacionan por el motivo que si se quiere emplear reformar en la educación da lugar a que en estas reformas se deben incluir que el sistema educativo debe estar descentralizado.(Feldfeber & Ivanier, 2003).

De igual forma, en Argentina en una investigación relacionada a verificar si el establecimiento donde se brindan los servicios educativos es de calidad. Es

por ello que entre los instrumentos materia de uso fueron los cuestionarios y de forma posterior a establecer estos se deriva a la escala analítica, por lo que dentro de los resultados obtenidos del presente trabajo han sido que se estableció de forma idónea el espacio donde laboran mostrándose de manera satisfactoria por el servicio brindado, otro resultado ha identificado una diferencia entre los espacios comunicativos y el espacio de desarrollo de las labores, en el espacio de instalación, el equipamiento, posteriormente se concluyó que ya siendo o no en lo interior o lo exterior ha llegado a evidenciarse una diferencia razonable entre los conocimientos que muestran cada maestro en el desarrollo de las labores de dictado de cátedra. (Tumino & Poitevin, 2014).

En Costa Rica en un estudio respecto a las variables como formas de emprender la función de líder y el nivel motivacional en el centro de labores en las instituciones educativas, respecto a que dentro del presente estudio se ha generalizado identificar si se establece o existe una relación entre las formas de ser líder y los componentes motivadores dentro de los espacios laborales. Entonces por dicha razón se han llegado a emprender definiciones acerca de lo que respecta al liderazgo y su desenvolvimiento dentro de los espacios de educación en base de lo que se ha llegado a poder concretar y sostener que en lo que respecta al sector de educación el liderazgo presenciado en todos sus ámbitos desarrollándose dentro de las organizaciones que les competen asimismo de acuerdo a los resultados empleados de este término es importante en torno que sirve de motivación permanente para los maestros, es por ello que se da una descripción del docente cómo aquel que se encuentra de manera especializada inscrita y de forma y en especificidad, entonces nos llega a concluir que de poder considerar al docente como aquel que se le otorga la potestad de ser un líder por

los motivos de que ejerce previo control y de manera autoritaria en el desempeño de sus labores. En tanto que se concluye desde otro aspecto que los maestros muestran fastidio con las nuevas políticas de control constante hacia ellos por parte del Estado. (Cortés, 2004).

En Perú dentro de un centro educativo en Puno en la que se encuentra conformada por muchos alumnos del país boliviano acerca del tema del espacio climático con lo que respecta a establecer si existe relación entre el aspecto climático con lo que respecta a como se desempeñan en su centro de trabajo es por ello que el centro de trabajo sería la institución educativa es por ello que para llegar a resultado emprendido esto es que si este indicador ha de influir de manera fundamental o no dentro del espacio donde laboran dentro de las funciones que desarrollan los docentes. Es por ello que del resultado al que se ha llegado dentro de la presente investigación es ha sido que dentro de los espacios en donde se han desarrollado las funciones académicas ha influye de forma importante en el contexto para que los docentes se puedan desarrollar de manera mejor satisfactorias en sus facultades competentes. En tanto cabe aclarar que e deben emprender que se implementen factores mejorizantes dentro de los espacios donde se desarrollan las actividades de enseñanza con la finalidad de que se establezca una mejoría en el aspecto de las enseñanzas.(Zegarra & Torres, 2013).

En Cuba, en una investigación respecto al estudio del nivel de validez de un respecto instrumento de medición del contexto de la calidad de los servicios dentro de los planes académicos de contexto de una universidad en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo considerándose uno de los servicios que mayor fundamento precisan o contribuyen con la finalidad de que se establezcan las mejoras en el desarrollo de los aspectos de calidad del servicio

de educación en el sector de la educación es por ello que se ha llegado a establecer que se implemente los servicios a través de una escala propuesta, por la que la presente escala hará que se les permita a los docentes la identificación de determinación lo que dentro de un centro de educación tiene en menor o mayor desarrollo. Por lo que también ha de servir para el desarrollo de poder identificar cuáles son aquellos aspectos de las cuales debe haber mejoría con el objetivo de que se brinde satisfacción en el nivel de calidad. Por lo que dentro del presente estudio se ha llegado a concluir, respecto a la escala que se utilizó la cual fue el SERVQUAL considerado este instrumento que es de vital importancia desde el inicio hasta e final del estudio por lo que se caracteriza por brindar un aspecto calidoso y confiable dentro de los resultados que se vierten, es por ello que se ha de sostener que dentro del presente estudio acerca de la línea investigatoria que sería la calidad dentro de los servicios educativos se ha propuesto la utilización del instrumento SERVQUAL como valido para el desarrollo de un estudio.(Mejías, 2005)

En Tumbes, respecto a los temas de Gestión de las Instituciones Educativas Técnico Productivo y como se relacionan con el Desarrollo Técnico dentro de la Provincia de Tumbes. En las que se ha considerado dentro de los espacios del Estado en sí en su tres formas de división por lo que se precisa y se identifica que dentro del nivel centralista en Lima no ha contribuido de forma razonable para la contribución de establecerse mejoras dentro de la enseñanza en cuanto a los centros de educación a nivel descentralizados , desde otro punto toma muy poco en consideración la consideración de poder dar construcción a más centro de educación técnica superior con la finalidad de la formación de un profesional en mayor demanda y ser más competentes. Haciéndose latente ese problema al

momento en la que se realizan los servicios en la que se haga demanda de profesionales en la que por las carencias de apoyo dentro de los sectores de educación. Esto nos precisa que a falta de varias instituciones las consecuencias es que se carece de poder contar con la rapidez de un profesional es por lo que se demanda de aquel profesional que proceda de otra región, en tanto que el autor de esta tesis ha llegado a concluir que siguiendo lo que se tenía que identificar del gestiona miento en el centro educativo y como se están desarrollando técnicamente los centros educativos se concluyó que entre las dos variables existe una clara relación en tanto que se promueve a ambas partes, es por ello que se sostiene que dentro de las formas conformantes de cada casa de estudios que se hallan en la Provincia de Tumbes siendo su nivel calidoso intermedio por lo que como se señaló en líneas anteriores por lo que es condicione no son las idóneas de forma total pero eso tampoco quiere decir que son las peores sino que tiene algunos aspectos resaltantes y otros que faltan mejorar, así mismo lo docentes que se les ha encuestado han llegado a sostener que dentro del proceso de desarrollo de la gestión académica es muy importante para mejorar en varios aspectos. (Sanjinez, 2014).

Siguiendo en Tumbes, se ha llevado a cabo una investigación en la Universidad Nacional de Tumbes en cuanto al nivel influenciado del Clima Organizacional dentro del desarrollo académico de las docentes de la Facultad de Ciencias Económicas la que se tomó como unidad de análisis a los docentes de la facultad mencionada de dicha facultad concerniente al aspecto espacial en la que desarrollan sus actividades académicas es por ello se h precisado respecto a lo que se ha precisado en la conclusión llevándose a cabo el estudio mediante el uso de la técnica Pearson considerándose como fundamental punto controvertido si



influye el ambiente laboral en el desempeño de las actividades de los docentes. El resultado ha sido que dentro del ambiente laboral ha ejercido gran desarrollo dentro del aspecto desarrollante de aquellos docentes de dicha facultad, así mismo respecto a la misma hipótesis, en base al análisis de lo que se ha planteado en las reseñas literarias se sostiene que dentro de los aspectos académicos su nivel de clima organizacionales alto entonces los docentes mostraran un mejor enfoque en la enseñanza pues de lo contrario no se comprendería que resalte docente en sus labores. De otra parte en cuanto a la conclusión de los docentes si los reconocimientos influyen dentro de su desarrollo académico estableciendo una respuesta negativa..(Momoyo, 2018).

En España, en una investigación respecto a la variable sobre calidad en el servicio empleada en los sistemas educativos son considerados como materias de debates importantes entonces es menester precisar que el tema a identificar u veracidad o falsedad sería que si aquellos servicios o no entendiendo a la calidad como la mejoría, duración, precisión, eficiencia en los servicios educativos que se les proporcionan a los estudiantes en por ello que obteniendo del presente se tiene cuenta que , teniendo en cuanta algunas opiniones de padres de cómo entienden a una educación de calidad para sus hijos desde las muchas posiciones en cuanto tienen en consideración como tal a aquella que introduzca a sus hijos los conocimientos científicos en tanto que las conclusiones que se han propuesto y al as que se ha llegado después de indagar previamente repasar algunas lecturas fundamentales que conformen promueven a la ayuda de resolver el tema en cuanto se sostiene que un servicio educativo de calidad establecerse nuevas medidas que conformen a desarrollarnos como futuros profesionales, así mismo se podrá precisar que se debería implementar una metodología para poder gestionar una

calidad mejor en el servicio, por lo que siguiendo con la información se ha de precisar que se expresa gran incineración a que falta el respaldo de las autoridades (Senlle & Gutiérrez, 2005).

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es nivel de calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - 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. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios educativos en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - 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 que colaboran con cada empresa han de constatar sus índices predecibles hacia la variable que es la calidad del servicio, por el motivo que al brindarse servicios calidosos se logrará la satisfacción de las necesidades primordiales del cliente y basado en ello dan lugar a establecer una agradable imagen de la empresa que se forma el cliente, siendo que el éxito de toda empresa se da de acuerdo al nivel en que atienden a cada cliente para poder ser recomendado. (Najul, 2011)

(Juran 1990) precisa que la calidad consigna varias formas de entenderse, en cuanto a su apreciación existen dos que son fundamentales. Uno de ellos es que el aspecto calidoso es basado en aquellos productos ofrecidas por las empresas con la finalidad de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, en tanto que para lograrlo se esfuerzan es poder dar ofrecimiento a productos de calidad de acuerdo a las expectativas de cómo se estableció en su marketing. El otro es que el empresario ha tendencia al mejoramiento de sus deficiencias después de haber percibido una imagen en forma negativa acerca de sus productos, es por ello que estableciéndose estas subsanaciones podrán en un futuro brindar un servicio o producto de calidad. (Duque, 2005)

En cuanto a la variable calidad de los servicios en cuanto a sus aspectos caracterizantes de las cuales le brindarán tanto a sus servicio o productos, dentro del aspecto de calidad se medirá con las atribuciones que contiene, en cuanto que puede ser la fecha en que caduca, su forma de ser intangible, de ser variado y ser inseparable (Kotler, 1997; parasuraman et al., 1985; lovelock. (Oliva & Pinzón, 2012)

### **2.2.1.2. Características:**

En cuanto a expresas los aspectos serviciales de calidad poseen diversos factores caracterizantes entre ellos: es un servicio intangible que no puede catalogarse, en base a que un servicio es imposible que se encuentre certificado, son difíciles de explicarse y es de rango complejo poder elegir un determinado costo. Son varios por lo que es heterogéneo, comprendiendo el actuar en el que el servicio es brindado y e logra la satisfacción de los clientes estableciendo que se les atiende de manera correcta, en cuanto al aspecto calidoso en el desarrollo de los servicios se relaciona con otros aspectos factorizantes que se consideran por ser de índole obstinatos. Lo que se va a consumir y la forma como lo producen, los clientes ejercen una colaboración dentro de dicha relación siendo que se considera un factor que no ayudará, en tanto que los perjudicados serían en todo su entorno el público que actúa objetivamente. Los aspectos producibles cada vez se están convirtiendo en más complejos cuando suben las cantidades a fabricarse, no pudiéndose devolverse aquel servicio que ya se recibió. (Cerde, Garcia, Pastén, Damino, & Diaz, 2014)

El servicio y sus aspectos caracterizantes

En cuanto que son intangibles se considera como el momento importante por la que se desarrolla de forma importante por su aspecto relacionante con aquellos productos de aspectos que son físicos, es entonces que por tal motivo se le considera como el factor primordial que existen entre los bienes y servicios. En cuanto a que son inseparables aquellos servicios que se ofertan tienden son sujetos a la emisión de dos percepciones es por ello que por un lado tenemos el creador y de otro lado tenemos a los que son consumidores o usuarios de determinados bienes o servicios, es por ello que para producir debe existir relación entre los

consumidores y productores. Respecto a su carácter heterogéneo el servicio que se brindan no cuenta con los patrones necesarios, en cuanto que aquel que ha de llegar a la prestación de determinados servicios puede dar un cambio ante otra persona, es entonces que de acuerdo al producto que se otorga al cliente apreciara ya sea en conformidad o no con el mismo. (Villalba, 2013)

Servicio de calidad, características:

1) Intangibilidad, por lo que todos los productos y servicios no son tangibles, por tal motivo que seleccionamos un servicio es ejecutado o accionado lo que lo hace diferente de un bien tangible que de lo contrario se puede degustar o apreciar. 2) Heterogeneidad, en cuanto a que todo accionar realizado por cada en eel instante que se brindan los servicios no pueden ser iguales dentro de ningún otro centro de atención, para los clientes el colaborador es el servicio que la empresa ha de brindar, por el motivo de que se ve reflejado su desenvolvimiento en el trabajo, en cuanto a la forma de brindar los servicios. 3) Consumo simultáneos, por lo que los consumidores se encontrarán en el instante en que los servicios son otorgados, determinando de esa manera la calidad de cómo se desarrolló tal servicio, interactuando con más clientes, y a modo consecuente estos aprueban los servicios para experimentar en un tiempo de la realidad. 4) Perecederos, es una de las cuales queda reflejado que aquel producto es imposible que se puede almacenar dentro de un largo tiempo, ni la reventa ni la devolución, a modo contrariado, a de suceder con los bienes ya que estos si son considerados para almacenarse dentro de un tiempo complejo, puede ejercerse la reventa de acuerdo a que se promuevan en diversos días o devolver en aquellas situaciones que identifique alguna defección. En cuanto al servicio dentro de un factor negativista es que no puede ejercer la devolución o la reventa es por ello que es recomendable poder contar con ciertas

estrategias para la recuperación del servicio cuando de su planificación no se establezca como quisieran para no perderlos. (Castillon & Cochachi, 2014)

### **2.2.1.3. Dimensiones:**

#### **2.2.1.3.1. Infraestructura**

El nivel infraestructural que se utilizará dentro de la prestación de servicios como son de alimentación y producto para beber deben contenerse dentro de ambiente que resistan, en cuanto del ambiente ya sea interna como externa y su color, su diseño, en cómo se decoran son algunos de los factores importantes que los clientes pueden presenciar solo con su visión, en cuanto a que los clientes se sientan cómodos también es fundamental es en tanto que se deben mantener mobiliarios y en un espacio confortable. Al que se acceda y pueda sr ubicado de forma rápido, en tanto en los factores como son el higiénico, que se mantenga un espacio limpio y seguro. (J. Vera, 2009)

Apreciándose un correcto nivel infraestructural, se cumple con el aspecto de calidad de los servicios que ha brindado un restaurante, la forma en cómo e cómplice con el cliente y la forma de ser eficaz el factor económico de la empresa que se relaciona con el nivel de confiabilidad, aspecto beneficioso, en la que se priva el ruido, el tiempo de esperar es pequeño, el nivel servicial es de forma eficaz, y otros. Entendiéndose por nivel infraestructural dentro de la instalación que es un factor importante para desarrollarse las actividades, así mismo el nivel infraestructural físico permitiendo que funcione de manera correcta el desarrollo de las funciones. Elementos como: el aspecto de cocina, el ascensor, el espacio climático, la instalación del agua, luz, saneamiento, el espacio decorativo, etc. entre los factores comunes pueden ser, 1. El nivel infraestructural y la instalación física. 2. El recurso humano que ha de constituir

dentro de las empresas. 3. El cliente final que recibe los servicios. (Yepes, 1996)

Tal restaurante debe ir en búsqueda 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**

En cuanto a los trabajadores de todas las empresas que se desempeñan 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)

El que ejerce el cargo gerencial dentro de dicho restaurante debe mostrar precaución con a 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)

Iniciando la jornada de trabajo debe inspeccionarse 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 se 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 los 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 aromático 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 de 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 que 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**

Definiéndolo de manera especial, se le considera como un centro de educación 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**

Se le considera un trabajo dentro de un ámbito del profesionalismo, basado en procesos que desarrolla cada persona que decidió capacitarse, 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 último e importante que son los accioneros (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. Científico Tecnológico Max Planck 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

| <b>Detalle</b>                              | <b>REGIMEN</b> | <b># Director</b> | <b># Docentes</b> |
|---|----------------|-------------------|-------------------|
| I.E.P. Científico<br>Tecnológico Max Planck | 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 |
|----------------------------|--|---|---------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Calidad de servicio</b> | 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      | <b>Likert</b>      |
|                            |  |   |               | 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. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019? | Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017) | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar el nivel de calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P.</p> | V1: Calidad de servicio. | <p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.<br/><b>Nivel:</b> Descriptivo.<br/><b>Diseño:</b> No Experimental.</p> | Likert             |

Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios educativos en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - 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 (%)       |
|-----------------------------|-------------|
| <b>Edad</b>                 | 37.8 ± 4.84 |
| <b>Sexo</b>                 |             |
| Femenino                    | 4 (67.0)    |
| Masculino                   | 2 (33.0)    |
| <b>Estado civil</b>         |             |
| Soltero                     | 4 (67.0)    |
| Casado                      | 2 (33.0)    |
| Viudo                       | 0 (0.0)     |
| Divorciado                  | 0 (0.0)     |
| <b>Grado de instrucción</b> |             |
| Educación básica            | 0 (0.0)     |
| Técnico                     | 0 (0.0)     |
| Superior                    | 6 (100.0)   |
| Posgrado                    | 0 (0.0)     |

\* Media ± desviación estándar

**Tabla 2.** Características de la MyPes.

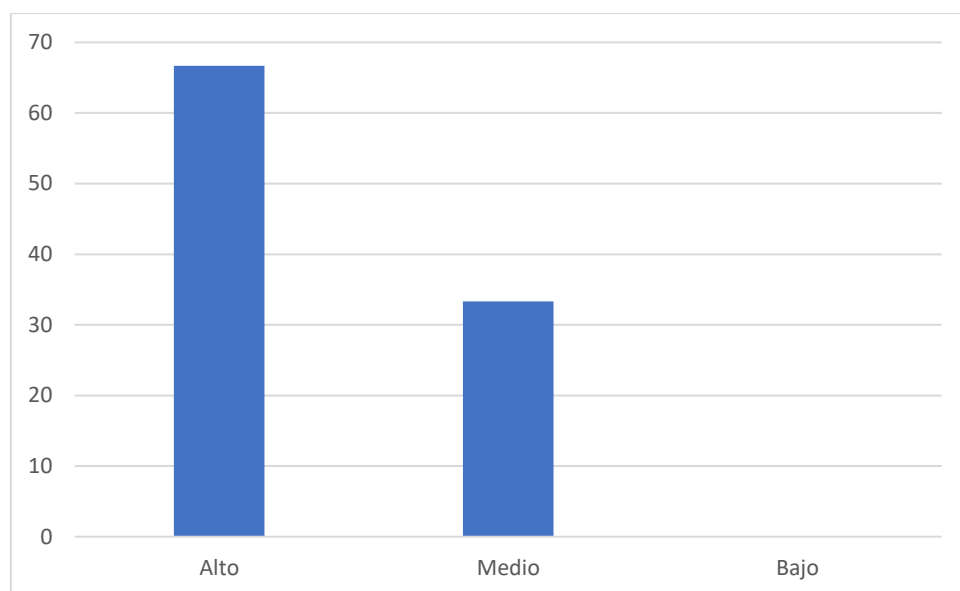
| Características                               | n (%)     |
|---|-----------|
| <b>Régimen</b>                                |           |
| Nuevo Régimen Único Simplificado              | 0 (0.0)   |
| Régimen Especial                              | 0 (0.0)   |
| Régimen MyPes                                 | 6 (100.0) |
| Régimen General                               | 0 (0.0)   |
| <b>Años constituido</b>                       | 9 años    |
| <b>Modalidad</b>                              |           |
| Institución Educativa Privada - Inicial       | 0 (0.0)   |
| Institución Educativa Privada - Primaria      | 0 (0.0)   |
| Institución Educativa Privada -<br>Secundaria | 0 (0.0)   |
| Institución Educativa Privada                 | 6 (100.0) |

**Tabla 3.** Nivel de las instalaciones y materiales.

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck – Tumbes, 2019.

**Gráfico 1.** Nivel de las instalaciones y materiales.



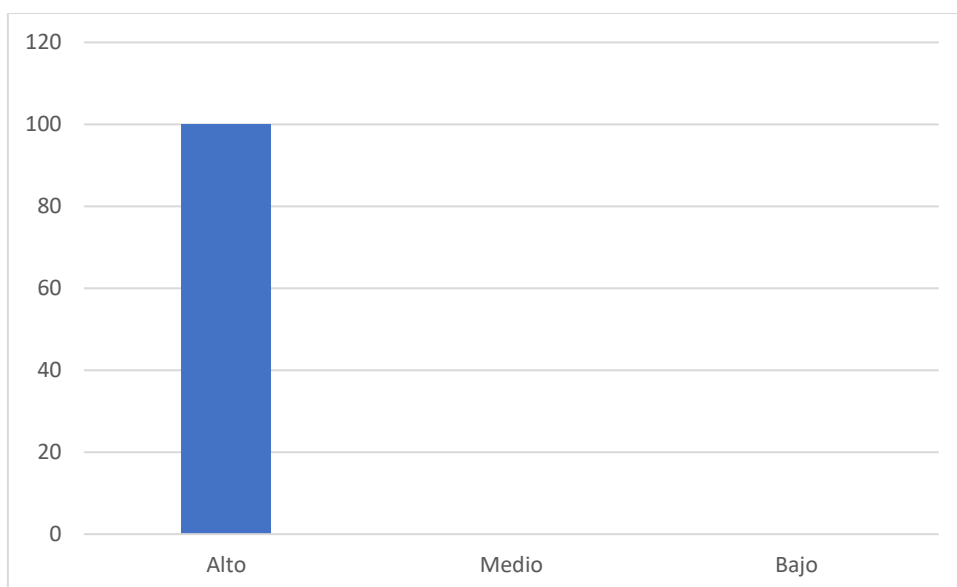
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.** Nivel del personal.

| <b>Personal</b> |              |              |                   |
|-----------------|--------------|--------------|-------------------|
| <b>Nivel</b>    | <b>Rango</b> | <b>Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
| <b>Alto</b>     | (20 - 25)    | <b>6</b>     | 100               |
| <b>Medio</b>    | (13 - 19)    | <b>0</b>     | 0                 |
| <b>Bajo</b>     | (5 - 12)     | <b>0</b>     | 0                 |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck – Tumbes, 2019.

**Gráfico 2.** Nivel del personal.



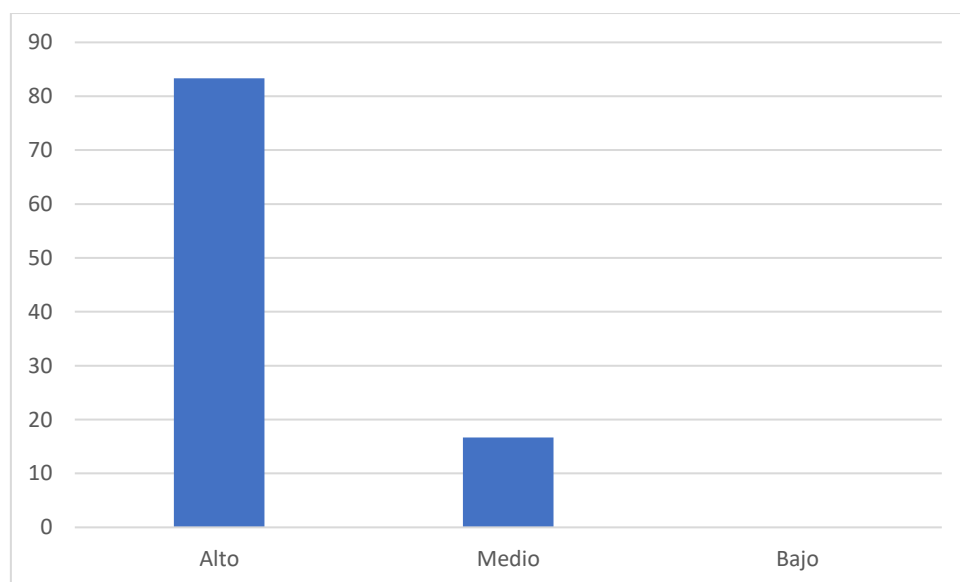
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción.

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck – Tumbes, 2019.

**Gráfico 3.** Nivel de satisfacción.



**Fuente:** Elaboración propia.

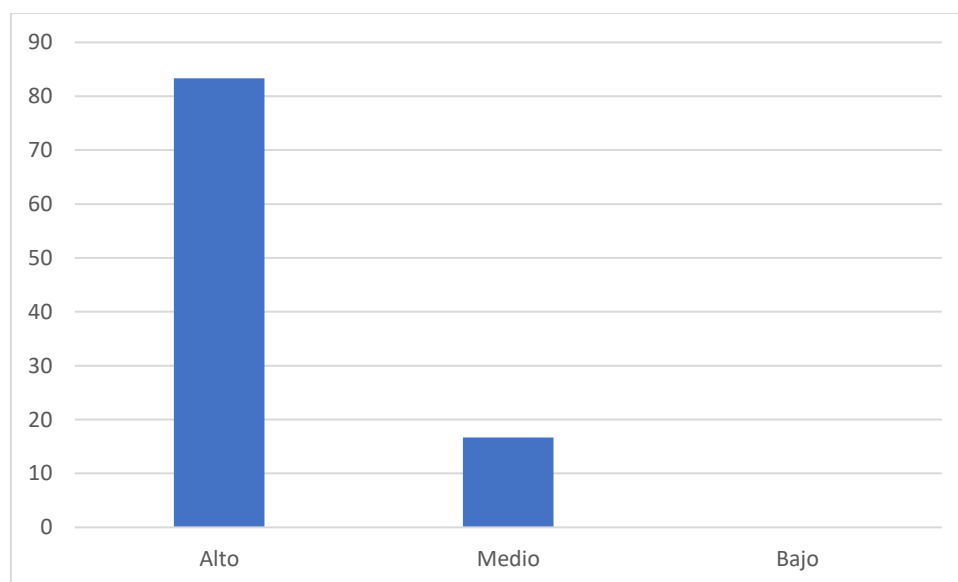


**Tabla 6.** Nivel de servicios y actividades.

| <b>Servicios y actividades</b> |              |              |                   |
|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|
| <b>Nivel</b>                   | <b>Rango</b> | <b>Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
| <b>Alto</b>                    | (15 - 20)    | <b>5</b>     | 83                |
| <b>Medio</b>                   | (10 - 14)    | <b>1</b>     | 17                |
| <b>Bajo</b>                    | (4 - 9)      | <b>0</b>     | 0                 |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck – Tumbes, 2019.

**Gráfico 4.** Nivel de servicios y actividades.



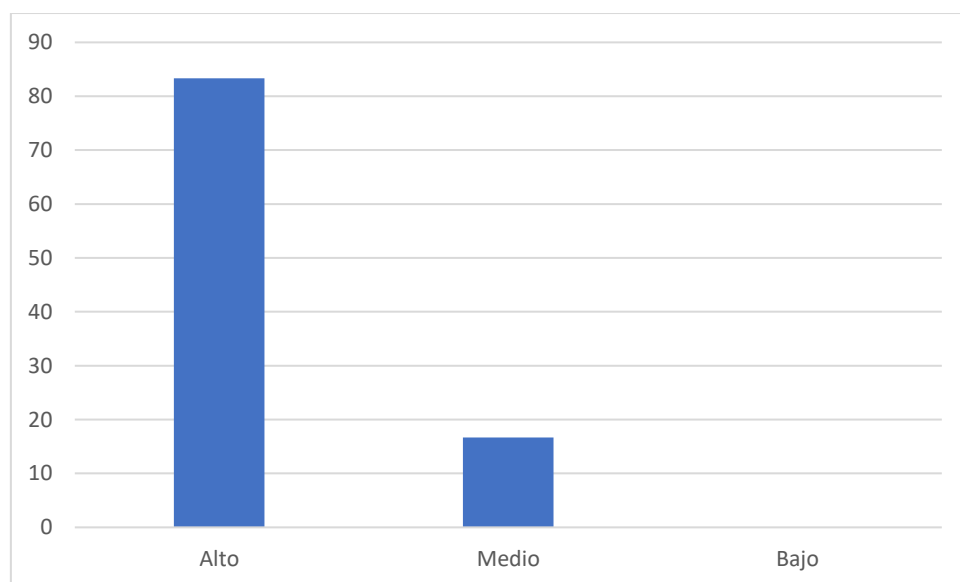
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 7.** Nivel de imagen.

| <b>Imagen</b> |              |              |                   |
|---------------|--------------|--------------|-------------------|
| <b>Nivel</b>  | <b>Rango</b> | <b>Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
| <b>Alto</b>   | (15 - 20)    | <b>5</b>     | 83                |
| <b>Medio</b>  | (10 - 14)    | <b>1</b>     | 17                |
| <b>Bajo</b>   | (4 - 9)      | <b>0</b>     | 0                 |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck – Tumbes, 2019.

**Gráfico 5.** Nivel de imagen.



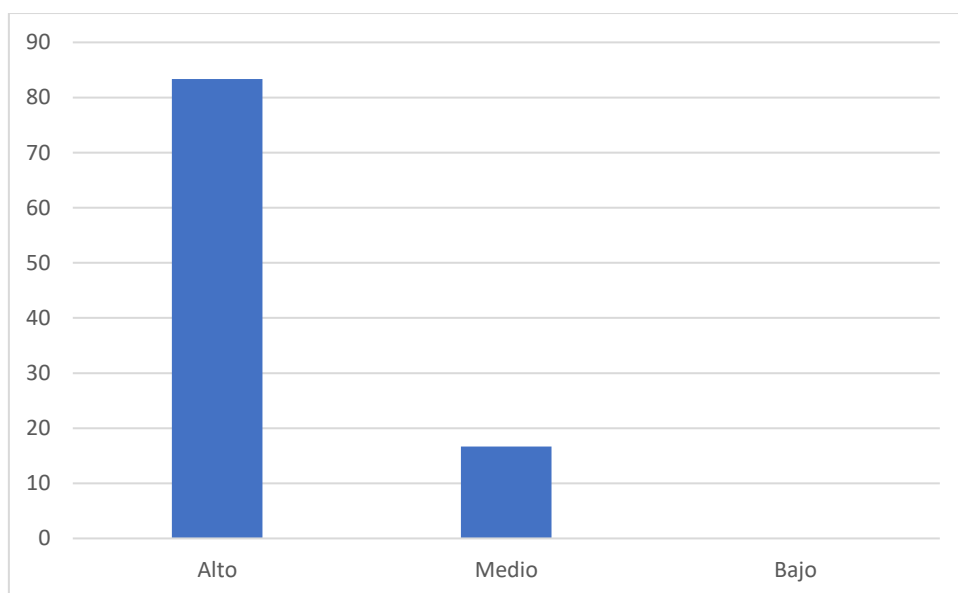
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 8.** Nivel de calidad de servicio.

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck – 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 preguntas que guardan relación con el estudio sociodemográficas en la que se ha llegado a reflejar que las edades promedio de cada docente se versa entre 41 años de edad; son mujeres en gran parte de los docentes, con un nivel alto de acuerdo a su estado civil se encuentran casados 75.0% y con nivel de estudios superiores (licenciados) en la que su estudio lo han realizado en el Instituto Superior Pedagógico especialidad Docente de Educación Inicial.

### **5.2.2. Respecto a las características las MyPes:**

Se ha llegado a identificar que la totalidad de profesores de la Institución Educativa Privada Científico Tecnológico Max Planck – Tumbes se han inscrito bajo los regímenes de MyPe, con una totalidad temporal de vigencia de 20 años en un aproximado, mostrando en la mayoría de sus razones sociales denominadas Institución Educativa Privada.

### **5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:**

Con los resultados se determinó se ha evidenciado niveles altos en su generalidad en los aspectos concernientes a la instalación que ha utilizado cada docente con la finalidad de brindar un sistema de educación de calidad, por lo que se ha recurrido a todo equipo, material e instalación con la finalidad de poder aportar a que se desempeñen las funciones correctamente. (Sanjinez, 2014) ha llegado a sostener que el Estado se ha limitado en los aspectos de contribuir con la ayuda en las mejoras de los sistemas de educación que son considerados como importantes en nuestra ciudad en nuestra provincia, por lo que en base a ello, cada profesional del

sector de cada carrera técnica no se encuentran los suficientes, ha llegado a considerar en igual forma por la carencia de contribución del Estado en las mejorar de nuestra provincia se ha llegado a destacar en un número mínimo de centros de estudios superiores que han de brindar esos servicios en lo que se ha considerado que se han de fomentar y se aportan con la calidad de cada trabajador que ha de ejercer la catedra, por lo cual se evidencia un nivel de alta calidad, en los aspectos de poder enseñar por lo que ante ello los niveles proporcionados, es por las causas que se ha llegado a impartir aspectos como que se brinda de manera regular, un nivel actitudinal, calidad, se esfuerzan, muestran un aspecto eficaz y eficiencia en el desarrollo de actividad de brindar educación, concerniente con lo que concluye (Momoyo, 2018) en la que ha sostenido que al culminar sus labores de la que se ha presenciado en los factores de cada profesional en nuestro mundo actual y el nivel de capacitación de cada docente en la que en muchas de las oportunidades el gasto de enseñanza es generado por el mismo docente, por la poca intervención del centro universitario; el factor de ser comprometidos, mejorar el conocimiento de cada profesional, y en el área en la que se lleva a cabo el proceso educativo, cada docente lo han considerado como un factor importante, en la forma de identificar sus mejoras en su desarrollo, en el factor de satisfacción de los docentes han existido niveles altos, en base a esta conclusión se ha llegado a justificar con poder practicar todo valor ético de cada profesor, por lo cada docente si ha llegado a enseñar y poner en práctica como la puntualidad en las asistencias a las horas de clases, se muestra responsable en su actividad, está al servicio del alumno, muestra respeto en tanto que estos valores se

consideran de importancia en el proceso educativo, discrepando con (Suarez, 2018) el que ha sostenido que en los aspectos de mejorar la calidad del servicio, han de considerar también cada objeción que realiza cada estudiante y así poder un servicio de mejoría, pero en cuanto a lo precisado sobre cada docente no sienten obligación ni así mismo se han comprometido a obligarse a poder mejorar lo que se les critica dentro de la institución, respecto al servicio y actividad que ofrecen ha mostrado niveles altos, en cuanto a la mejoría del proceso educativo en la es importante tener de conocimiento cada función desarrollada, el aspecto como se muestran atentos, en la que ha mostrado factores como el metodológico y pedagógico que se aplica, en la que concuerdan con (Esquivel & Huamaní, 2016) el que sostiene que en la mejoría del sistema gestionante de un centro educativo, habrán mejoras en los procesos de enseñanzas que muestra cada docente, en el factor de la imagen que ha mostrado ha mostrado niveles altos, en otro factor de factor de desempeño dentro de los procesos de educación, se ha identificado que se han mostrado eficientes en la trasmisión de enseñanza que deben ser importantes para que capte el estudiante en los procesos de educación en la que se contó con que el alumno participe (H. Rodríguez, 2017) ha llegado a precisar que los aspectos de mejorar dentro de los procesos de enseñanza ha sido en base a como se han desarrollado cada sector en la que se desarrolla la enseñanza.

## **VI. CONCLUSIONES**

- En cuanto al objetivo de índole específica 01: el instrumento de la instalación que ha sido ofrecido por dicho centro educativo se ha podido demostrar que se cuente con el mecanismo que han de conformar a cada docente en lo que deben mostrar maquina y equipo, material y aparentar poseer una buena apariencia.
- En cuanto a los objetivos el N° 02: los niveles que cada docente mostró se han considerado necesario es en base a ello que han sostenido sentirse satisfechos en el trabajo grupal, entre todos, con la disposición de poder dar solución a diversas problemáticas, desempeñando su función mostrando eficiencia, eficacia y demostrando niveles altos de comunicabilidad con la finalidad de dar solución a las quejas y brindar soluciones.
- Basándose en el objetivo específico 03: en el presente estudio se ha mostrado la existencia de niveles altos del factor de mostrarse satisfechos con las funciones realizadas por lo que se ha presenciado que han demostrado ser puntales, estando dispuestos a escuchar a los estudiantes con el fin de transmitir su conocimiento, y que muestran comportamiento ordenada, siendo así que se ha llegado a cumplir con lo que se propuso.
- En cuanto al objetivo específico 04: en la que se precisa que el servicio que se propuso como son los factores de tramites, mostrando amabilidad en el ejercicio de sus funciones, en la han demostrado tener el conocimiento para el desarrollo de su trabajo y mostrando atención en cuanto a la generalidad de los procesos, por lo que al cumplir todos estos aspectos se ha precisado que han dado cumplimiento con el servicio que se propusieron.
- En cuanto a los objetivos específicos el N° 05: el aspecto de la imagen que ha mostrado el centro educativo a cada docente ha de comprender que ha logrado

satisfacer a cada docente por todo lo fundamentado que se ha mostrado en mayoría los aspectos como la percepción, en la que muestran personalidad en la atención de acuerdo a lo que los clientes demandan y con la finalidad de solucionar mostrando compromisos que fueron correspondientes.



## 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](http://www.elosopanda.com/7Cjamespoetrodriguez.com)
- Johnson, R. (2009). *Estilos de servicio en un negocio de restaurante*.
- Mejías, A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Ingeniería Industrial*, XXVI(2), 20–25. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559008>
- Momoyo, I. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, año 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio Observatorio. *Observatorio Laboral*, 4(1856–9099), 23–35.
- Oliva, E. J. D., & Pinzón, C. R. C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio. *Criterio Libre*, 10(16), 159–192. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/CRITERIOLIBRE.2012V10N16.1168>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7168), 1–14.

- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(1696–4713), 63–84. Retrieved from [www.rinace.net/reice/](http://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](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. Científico Tecnológico Max Planck - 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 ANGELES  
CHIMBOTE

### INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

**Investigador principal:** Br. Dioses de Vásquez, Nidia Aixa.

#### Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Científico Tecnológico Max Planck - Tumbes, año 2019.

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

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

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quilones Negrete al celular: 943489768, o al correo: [magaly1968@outlook.com.pe](mailto: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: [y.garcia@ucal.edu.pe](mailto:y.garcia@ucal.edu.pe)

#### 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:

  
Tania Saldarraga Sánchez  
Directora

  
Nidia Aixa Dioses de Vásquez  
Investigador

Fecha: 09/11/19



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      |
| <b>1</b> | 5      | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | <b>22</b> | 4  | 5  | 5  | 5  | <b>19</b> | 5  | 5  | 5  | 5  | <b>20</b> | 4  | 4  | 5     | 5  | <b>18</b> | <b>101</b> |
| <b>2</b> | 4      | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>20</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 5  | <b>21</b> | 4  | 4  | 3  | 5  | <b>16</b> | 5  | 5  | 5  | 4  | <b>19</b> | 5  | 4  | 5     | 5  | <b>19</b> | <b>95</b>  |
| <b>3</b> | 1      | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | <b>20</b> | 3  | 4  | 3  | 3  | <b>13</b> | 3  | 3  | 3  | 1  | <b>10</b> | 4  | 3  | 3     | 3  | <b>13</b> | <b>72</b>  |
| <b>4</b> | 4      | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>19</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | <b>22</b> | 5  | 4  | 4  | 5  | <b>18</b> | 5  | 4  | 4  | 5  | <b>18</b> | 4  | 4  | 5     | 5  | <b>18</b> | <b>95</b>  |
| <b>5</b> | 5      | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>24</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | <b>25</b> | 5  | 5  | 4  | 5  | <b>19</b> | 5  | 5  | 5  | 5  | <b>20</b> | 5  | 5  | 5     | 5  | <b>20</b> | <b>108</b> |
| <b>6</b> | 5      | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | <b>22</b> | 5  | 4  | 5  | 5  | <b>19</b> | 5  | 4  | 5  | 5  | <b>19</b> | 5  | 5  | 5     | 5  | <b>20</b> | <b>104</b> |

## Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a la docente de la Institución Educativa Privada Científico Tecnológico Max Planck, 2019.



Encuesta aplicada a la docente de la Institución Educativa Privada Científico Tecnológico Max Planck, 2019.

## 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